# BAB I

# PENDAHULUAN

Dalam bab I ini akan dijelaskan latar belakang yang mendasari munculnya ide audit kinerja sistem informasi manajemen pelanggan yang sudah diterapkan oleh PT Aetra Air Jakarta dengan mengacu pada kerangka kerja COBIT 4.1. Disamping itu akan dibahas juga identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, batasan masalah, kegunaan hasil penelitian, lokasi dan waktu penelitian.

## 1.1. Latar Belakang

Dalam memasuki era globalisasi dengan kompetisi bisnis yang semakin ketat dan tajam, maka perusahaan harus berusaha terus untuk meningkatkan kemampuannya agar mampu bertahan dan bersaing dengan kompetitornya. Perkembangan teknologi komputer yang semakin tinggi memungkinkan berbagai pembuatan aplikasi yang tidak mungkin sebelumnya. Hal ini memperluas pemanfaatan komputer. Komputer merupakan alat bantu manusia yang dewasa ini memegang peranan penting dalam berbagai aspek kehidupan baik dalam bidang ekonomi, pendidikan, bisnis maupun teknologi.

Teknologi informasi adalah teknologi yang membatu kita dalam memproses data untuk memperoleh informasi. Perkembangan kemajuan teknologi informasi pada saat ini telah berdampak kepada semua aspek, pemanfaatan TI dalam dunia bisnis sudah sangat penting karena persaingan yang ada menuntut keakuratan informasi suatu organisasi atau perusahaan. Teknologi Informasi saat ini menjadi

bagian yang tak terpisahkan dan terintegrasi dengan tujuan bisnis organisasi atau perusahaan. Bagaimana teknologi informasi diaplikasikan dalam suatu organisasi, akan mempengaruhi seberapa jauh organisasi tersebut telah mencapai visi, misi ataupun tujuan strategisnya. Berdasarakan penelitian Prasetya, Anggun Jurnal Sistem Informasi MTI-UI vol.2 no.2 (Okt.2006), perusahaan yang menerapkan sistem terkomputerisasi dalam perusahaannya lebih baik dibandingkan dengan perusahaan yang belum terkomputerisasi, namun terdapat aspek yang harus diperhatikan yaitu, aspek manajemen TI.

Air merupakan kebutuhan pokok manusia yang memiliki peranan sebagai salah satu sumber daya energi yang membantu kehidupan manusia. Ketersediaan air bersih di Jakarta sudah semakin sulit, salah satu penyebabnya adalah berkurangnya daerah resapan air yang mengalami perubahan fungsi menjadi pemukiman atau bangunan bangunan lain seperti gedung-gedung perkantoran, mall, dan gedung-gedung pencakar langit lainnya sehinggan terjadi krisis air bersih. Berdasarkan pemaparan tersebut menunjukkan perlu adanya peranan dari pihak-pihak terkait dalam menanggulangi krisis air bersih, salah satunya peranan dari perusahaan operator air. Hal tersebut mendorong perusahaan operator air yang memiliki tugas untuk menyediakan dan menyalurkan air bersih di Jakarta untuk lebih meningkatkan kinerjanya guna memenuhi pelayanan yang baik bagi warga Jakarta khususnya.

PT Aetra Air Jakarta merupakan salah satu perusahaan operator air di Jakarta yang melakukan kerjasama dengan PAM Jaya selaku perusahaan penyedia jasa air minum yang dibawahi oleh pemerintah daerah DKI Jakarta. Dalam

usahanya PT Aetra sebagai penyedia sumber air bersih bagi area industri, area bisnis maupun pemukiman penduduk. Dalam peningkatan jasa pelayanan kepada pelanggan, PT Aetra membuat sebuah Sistem Informasi Manajemen Pelanggan (SIMPEL) yang saling terintegrasi.

Sistem yang terintegrasi SIMPEL Aetra merupakan salah satu langkah maju Aetra di tahun 2011 untuk pelayanan pelanggan, menggantikan sistem lama yang dipakai selama ini. SIMPEL adalah sistem yang mengintegrasikan seluruh sistem informasi manajemen pelanggan, yang mencakup sistem pemasangan sambungan baru, sistem pembacaan meter, sistem penagihan dan penerimaan pembayaran tagihan, dan sistem penanganan keluhan pelanggan yang sebelumnya masing-masing memiliki sistem tersendiri. Informasi yang terintegrasi akan memberikan kemudahan dalam analisa keluhan pelanggan sehingga pelayanan pada pelanggan akan menjadi lebih baik. Namun sasaran pengendalian layanan SIMPEL untuk efisiensi, efektifitas dan ketersediaan layanan SIMPEL belum optimal sehingga untuk mengetahui sejauh mana peranan SIMPEL (Sistem Informasi Manajemen Pelanggan) telah dapat merepresentasikan tujuan bisnis organisasinya, perlu dilakukan evaluasi kinerja sistem melalui pengukuran dengan menggunakan standar kerangka kerja *COBIT (Control Objective for Information and Related Technology)* yang dipublikasikan oleh ISACA (*Informmation System Audit and Control Association*) dengan melakukan perhitungan nilai *Maturity Level* yang merepresentasikan tingkat kinerja (capaian proses) pada layanan SIMPEL.

Pengukuran ini dilakukan dengan menggunakan standar *COBIT 4.1* dengan melakukan perhitungan nilai *Maturity Level* yang merepresentasikan tingkat

kinerja (capaian proses) pada layanan SIMPEL. Capaian proses layanan SIMPEL yang diukur adalah domain *Delivery and Support* proses DS4 yaitu memastikan layanan berkelanjutan.

Dalam penelitian ini diharapkan dapat dirancang suatu pengukuran IT (*Information Technology*) terutama pengukuran terhadap kinerja Sistem Informasi Manajemen Pelanggan (SIMPEL) dimana hasil penelitian ini adalah berupa *maturity level* dan rekomendasi yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan. Untuk mendapatkan suatu sistem informasi yang berkualitas maka harus dilakukan evaluasi terhadap sistem informasi tersebut.

Hal itu bertujuan untuk melihat apa saja yang menjadi kelemahan dan kekurangan dalam sistem informasi tersebut. Menurut Joni Suhartono Jurnal Compact Vol. 1, 2004 Untuk mendapatkan sistem informasi yang berkualitas, proses pengembangan sistem informasinya perlu diperhatikan. Berdasarkan paparan di atas, pembahasan tugas akhir ini dituangkan dalam judul **"Audit Kinerja Sistem Informasi Manajemen Pelanggan (SIMPEL) Menggunakan *Framework* Cobit 4.1 Pada PT Aetra Air Jakarta".**

## 1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

### 1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis mengindentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana peranan TI dan SIMPEL (Sistem Informasi Manajemen Pelanggan) telah dapat merepresentasikan tujuan bisnis organisasinya.
2. Belum adanya evaluasi atau audit kinerja sistem terhadap kinerja layanan sistem informasi manajemen pelanggan (SIMPEL) yang ada di PT Aetra Air Jakarta untuk melihat sejauh mana efesiensi dan efektifitas SIMPEL.
3. Rekomendasi apakah yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja layanan sistem informasi manajemen pelanggan (SIMPEL) Aetra yang telah berjalan saat ini agar lebih baik dalam mendukung proses bisnis yang ada.
4. Apakah rekomendasi yang dibuat untuk control process yang diprioritaskan selaras dengan visi misi dan strategi bisnis perusahaan.

### 1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menggambarkan sistem informasi manajemen pelanggan (SIMPEL) yang sedang berjalan.
2. Bagaimana kondisi layanan TI pada PT Aetra Air Jakarta tekait dengan proses layanan yang berkesinambungan saat ini.
3. Bagaimana tingkat kematangan proses DS4 (Memastikan layanan berkelanjutan) saat ini dan yang diharapkan pada PT Aetra Air Jakarta.
4. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan terhadap sistem informasi manajemen pelanggan (SIMPEL) yang dijadikan untuk acuan dalam perbaikan sistem informasi.

## 1.3. Maksud dan Tujuan penelitian

### 1.3.1. Maksud Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dibagian latar belakang, maka maksud dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk "Audit Kinerja Sistem informasi manajemen pelanggan di PT Aetra Air Jakarta Menggunakan Framework Cobit 4.1". Dengan adanya audit kinerja layanan sistem informasi untuk memperoleh dan menentukan tingkat kematangan proses yang prioritas saat ini dan yang diharapkan sebagai dasar penyusunan rekomendasi.

### 1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari evaluasi sistem informasi manajemen pelanggan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengevaluasi apakah sistem informasi manajemen pelanggan yang sedang berjalan telah sesuai dengan tujuan bisnis yang ditetapkan perusahaan.
2. Bagaimana tingkat kematangan proses DS4 (Memastikan layanan berkelanjutan) saat ini dan yang diharapkan pada PT Aetra Air Jakarta.
3. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan terhadap sistem informasi manajemen pelanggan (SIMPEL) yang dijadikan untuk acuan dalam perbaikan sistem informasi.

## 1.4. Kegunaan penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berikut :

### 1.4.1. Kegunaan Akademis

**1. Bagi penulis**

Kegunaan penelitian bagi penulis adalah sebagai berikut :

a. Belajar mengaudit dan evaluasi sistem informasi manajemen pelanggan di PT Aetra Air Jakarta.
b. Belajar menggunakan *framework* COBIT 4.1.
c. Berguna dalam menambah ilmu baru yang didapat baik dalam segi praktek maupun teori.

**2. Bagi pengembangan Ilmu**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembang ilmu dibidang evaluasi sistem informasi manajemen pelanggan dengan menggunakan kerangka kerja cobit.

**3. Bagi peneliti Lain**

Diharapkan dari penelitian ini dapat memeberikan sumbangan ilmu dan pemikiran kepada peneliti lain yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan bahan masukan atau bahan acuna untuk referensi sebagai studi keputusan bagi peneliti yang sama dengan bidang yang dibahas dalam penelitian ini.

### 1.4.2. Kegunaan Praktis

**1. Bagi Perusahaan**

Penelitian tentang audit sistem informasi manajemen pelanggan dengan kerangka kerja cobit pada PT Aetra Air Jakarta ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk mengukur dan mengevaluasi sistem yang

telah dilaksanakan dalam mencapai tujuan perusahan secara efektif dan efesien.

**2. Bagi Pegawai**

Penelitian tentang audit sistem informasi manajemen pelanggan dengan kerangka kerja cobit pada PT. Aetra Air Jakarta ini diharapkan dapat menjadi referensi agar kinerja yang sudah berjalan diharapkan menjadi semakin lebih baik, agar perusahan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pimpinan.

## 1.5. Batasan Masalah

Dalam skripsi ini dibatasi permasalahan yang akan diteliti hanya pada :

1. Studi kasus yang digunakan adalah Sistem Informasi Manajemen Pelanggan di PT Aetra Air Jakarta.
2. Metode evaluasi menggunakan kerangka kerja Cobit 4.1
3. Proses yang diukur atau dievaluasi difokuskan pada DS4.
4. Rekomendasi penelitian skripsi ini hanya dibatasi pada domain *Delivery and Support* proses DS-4.
5. Rekomendasi yang dibuat ditinjau dengan menggunakan kerangka kerja Cobit 4.1, dengan membatasinya pada proses TI yang dipilih berdasarkan tingkat kepentingan dengan menghitung skala prioritas domain dan proses TI terlebih dahulu dengan metode pengukuran skala prioritas AHP (Analytical Hierarchy Process) dan IT balance scorecard.
6. Pemetaan model tingkat kematangan terhadap perusahaan hanya sebatas

pada posisi perusahaan saat ini dan tidak melakukan perbandingan terhadap pemetaan model tingkat kematangan standar internasional.

7. Dalam penelitian ini tidak dibahas mengenai implementasi dari rekomendasi yang dibuat, tetapi hanya sebatas langkah yang harus dilakukan oleh divisi IT pada PT Aetra Air Jakarta untuk mencapai sasaran dari layanan yang berkelanjutan.

## 1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Aetra Air Jakarta Jalan Boulevard Kelapa Gading LA3 No.1 Menara Satu Sentra Kelapa Gading Lt. 2 Summarecon Kelapa Gading, Jakarta 14240.

### 1.6.2. Waktu Penelitian

Penelitian pada PT Aetra Air Jakarta ini dimulai pada bulan April sampai dengan bulan Juni 2014, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

| No. | Kegiatan | Bulan | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | April | | | | Mei | | | | Juni | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Pemahaman Masalah dengan alat bantu yang digunakan studi literature | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Pra Survey (Survey Awal) Observasi, Wawancara, serta Mempelajari Dokumen | | | | | | | | | | | | |

| No. | Kegiatan | Bulan | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | April | | | | Mei | | | | Juni | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. | Rancangan Model Proses Cobit 4.1 dengan Menetapkan\serta Memetakan Domain dan proses pada cobit dengan menggunakan alat bantu AHP dan Balancescorecard | | | | | | | | | | | | |
| 5. | Pembuatan Kuesioner | | | | | | | | | | | | |
| 6. | Melakukan Penilaian dan Perhitungan Kuesioner | | | | | | | | | | | | |
| 7. | Perhitungan Maturity Level | | | | | | | | | | | | |
| 8. | Pembuatan Rekomendansi Perbaikan | | | | | | | | | | | | |