# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Di dalam memasuki era globalisasi perkembangan dunia usaha sangat pesat khususnya dibidang ekonomi, perkembangan dunia usaha ini dapat diartikan bahwa disatu sisi memberikan peluang bisnis yang sangat besar tetapi disatu sisi memberikan tantangan dan ancaman yang patut diperhitungkan ataupun diwaspadai yaitu berupa persaingan. Oleh karena itu, perusahaan dituntut selalu siap dan mampu mengantisipasi berbagai perubahan yang terjadi dimasa sekarang ataupun dimasa yang akan datang. Selain itu perusahaan senantiasa berusaha meningkatkan kinerja dan produktivitasnya melalui berbagai cara sehingga kelangsungan hidup perusahaan dapat berlanjut dan tujuan perusahaanpun tercapai, termasuk perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa tanpa terkecuali.

Teknologi internet saat ini sudah menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting bagi setiap individu, semua bisa mengakses dan menemukan segala informasi yang ada di seluruh dunia dengan cepat dan mudah. Tidak bisa dipungkiri bahwa internet sudah menjadi kebutuhan utama yang sangat membantu dan meringankan pekerjaan manusia dalam kehidupan sehari hari.

Dan didalam dunia bisnis, internet digunakan sebagai alat penghubung yang sangat praktis untuk komunikasi antar perusahaan dengan para pelanggan tanpa harus memikirkan antara jarak, waktu danlokasi. Sebagai contoh apabila

ingin melakukan transaksi seperti membeli dan memesan melalui internet sangat cepat walaupun tentunya harus melewati langkah-langkah pembayaran yang berbeda-beda, seperti menggunakan metode pembayaran lewat *paypal*, kartu *kredit*, *debit master* dan berbagai jenis metode lain. Tentunya cukup praktis dan sederhana tanpa harus datang langsung untuk melakukan pembayaran ditempat yang membutuhkan lama waktu dan biaya.

Keunggulan internet bagi sebuah instansi atau perusahaan juga sangat beraneka ragam. Internet juga dapat menjadi sarana penyaluran sumber informasi yang sangat bermanfaat untuk perusahaan sebagai pengembangan strategi perusahaan, media promosi dan banyak hal lainnya.

Pada Setiap bagian yang terdapat dalam perusahaan membutuhkan pengendalian yang seksama dan terkontrol dengan baik. Salah satu bagian yang terdapat dalam perusahaan yang membutuhkan pengendalian tersebut yaitu bagian penjualan. Bagian penjualan sangat penting karena penjualan merupakan salah satu kegiatan operasional utama dalam suatu perusahaan yang kegiatannya dapat menghasilkan pendapatan bagi perusahaan untuk membiayai kebutuhan operasional perusahaan sehingga dapat menunjang kelangsungan hidup perusahaan. Selain itu, penjualan juga mempunyai peranan penting bagi perusahaan sebagai upaya untuk mendapatkan laba. Laba yang tinggi hanya dapat tercapai jika didukung oleh seluruh kegiatan operasional perusahaan, terutama kegiatan penjualan yang memiliki pengendalian yang terkontrol dan dikelola dengan baik.

Perkembangan sistem informasi ditandai dengan berkembangnya pemanfaatan teknologi informasi pada saat ini, sistem informasi dapat memberikan keuntungan dan sangat mempermudah bagi organisasi atau instansi. Dukungan teknologi informasi dalam perusahaan juga dapat menciptakan keunggulan bersaing. Dalam proses bisnisnya, dibutuhkan sistem pengolahan informasi yang baik agar keputusan yang diambil merupakan keputusan yang tepat. Untuk mengelola informasi yang baik, maka dibutuhkan audit terhadap sistem informasi dengan menggunakan kerangka kerja COBIT *(Control Objective for Information and related Technology)*.

Kerangka kerja COBIT didasarkan pada prinsip penyediaan informasi untuk mencapai tujuan perusahaan, maka perusahaan perlu melakuakn investasi dibidang teknologi informasi serta mengatur dan mengontrol sumber daya teknologi informasi untuk menyediakan informasi yang di butuhkan oleh Perusahaan Travel Bimo Trans Cabang Dipatiukur Bandung.

Bimo Trans adalah Perusahaan yang bergerak pada bidang travel jasa angkutan yang didirikan sejak 19 Juni 2006, dengan armada yang pertama dihadirkan yaitu VW CARAVELE, SUZUKI APV ARENA DAN KIA TRAVELO. Bimo Trans mempunyai karakter perusahaan jasa yang memberikan pelayanan General Eksklusif dalam artian untuk semua kalangan umum, pelajar, mahasiswa sampai kelas menengah keatas dan mempunyai beberapa kelebihan dibandingkan perusahaan jasa travel yang lainnya,

Sebagai perusahaan yang ingin terus berkembang, Perusahaan Bimo Trans terus berusaha dan berupaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya melalui

penawaran berbagai jenis jasa dan pelayanan dengan keunggulan masing-masing seperti : Layanan Point to Point, layanan ini berkonsep praktis dan fleksibel. Penumpang Bimo Trans diberi berbagai pilihan kemudahan, penumpang dapat naik di shuttle Bimo Trans atau cukup menunggu di pick up area terdekat dari lokasi anda karena mobil kami akan menjemput anda di pick up point tersebut. Untuk pembelian 10 tiket Bimo Trans akan mendapatkan 1 tiket gratis.

Beberapa tahun belakangan ini perusahaan Bimo Travel bembuat sistem *E-Ticketing* atau *electronic ticketing* yang artinya adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun *paper ticket*. Semua informasi mengenai *electronic ticketing* disimpan secara digital dalam sistem komputer milik perusahaan.

Namun terobosan tersebut tidak langsung berjalan efektif dan efisien terhadap fungsi sistem penjualan *E-Ticketing* tersebut dikarenakan setiap penumpang lebih memilih langsung bertemu secara fisik dengan travel agent sehingga informasi yang diperoleh lebih mudah dimengerti dibandingkan memesan lewat tiket online. Kemudian pelanggan masih mempunyai kekhawatiran mengenai jaminan keamanan atas kode-kode kartu kredit, ATM, dan lain-lain. Disamping itu juga semua orang belum mengetahui dan paham betul tentang bagaimana caranya memesan tiket secara online (*E-Ticketing*)

Oleh sebab itu, dari uraian diatas penulis berminat untuk menyusun skripsi dengan judul "AUDIT SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP FUNGSI PENJUALAN *E-TICKETING* DENGAN MENGGUNAKAN

KERANGKA KERJA COBIT 4.1 PADA TRAVEL BIMO TRANS CABANG DIPATIUKUR BANDUNG".

## 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dalam skripsi ini, berdasarkan latar belakang penelitian, maka permasalahan yang dapat diidentifikasikan adalah :

1. Pelanggan belum mempunyai jaminan keamanan pembayaran melalui kartu kredit atau melalui ATM, sehingga pelanggan lebih memilih datang langsung ke tempat loket travel tersebut.
2. Belum adanya yang mengelola manajemen keamanan IT dan belum adanya bentuk perencanaan evaluai mengenai pelanggaran terhadap keamanaan IT.

## 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1.3.1 Maksud Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dibagian latar belakang, maka maksud dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

1. Bagaimana menentukan pengukuran kinerja IT dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
2. Bagaimana menentukan ruang lingkup perancangan tata kelola IT pada Perusahaan Travel Bimo Trans cabang dipatiukur Bandung.

3. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan terhadap sistem *E-ticketing* yang dijadikan untuk acuan dalam keamanan sistem informasi.

### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mempelajari, mendalami dan mengerti Sistem Informasi pada suatu perusahaan. Kemudian menganalisis Sistem *E-ticketing* pada travel bimo trans cabang dipatiukur Bandung sehingga bisa memberikan timbal balik terhadap perusahaan yang telah diteliti, sebagai bahan perbaikan.
2. Menghasilkan rekomendasi sebagai saran perbaikan terhadap sistem informasi *E-Ticketing* agar menjadi sistem lebih baik bagi perusahaan.

## 1.4 Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan dari hasil penelitian yang dilakukan, penulis berharap dapat memberikan sumbangan yang dapat bermanfaat baik bagi perusahaan, bagi masyarakat khususnya di lingkungan perguruan tinggi, maupun bagi penulis sendiri.

### 1.4.1 Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan dan informasi yang bermanfaat bagi Travel Bimo Trans Cabang Dipatiukur Bandung.

b. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh karyawan di perusahaan Travel Bimo Trans secara maksimal agar dapat meningkatkan efektivitas kerjanya dalam mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

### 1.4.2 Kegunaan Akademis

a. Bagi Penulis

Dapat digunakan sebagai pengembangan wawasan serta pemahaman dan perbandingan antara teori dan praktek yang sebenarnya mengenai sistem pengendalian internal terhadap fungsi penjualan.

b. Bagi Pihak Lain

Memberikan tambahan pengetahuan dan dapat menjadi bahan referensi khususnya untuk mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini.

c. Bagi Penelitian Lain

Dengan adanya hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan serta dapat dijadikan pengkajian bagi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut dalam kajian yang sama sekaligus dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam penelitian lain.

## 1.5 Batasan Masalah

Di dalam penyusunan skripsi ini, penulis memilih untuk membatasi masalah pembahasannya hanya pada :

1. Metode evaluasi yang digunakan adalah 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)
2. Rekomendasi penelitian skripsi ini hanya dibatasi pada domain *Delivery and Support* proses DS-5.
3. Dalam penelitian ini tidak dibahas mengenai implementasi dari rekomendasi yang dibuat, tetapi hanya sebatas langkah yang harus dilakukan oleh bagian IT pada travel bimo trans cabang dipatiukur Bandung untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

## 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.6.1 Loksi Penelitian

Nama Perusahaan : Travel Bimo Trans

Lokasi Perusahaan : Jalan Dipatiukur 57E, Lantai 2  Kota Bandung

### 1.6.2 Waktu Penelitian

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

| No | Waktu Kegiatan | Tahun 2014-2015 | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | | | | 2 | | | | 3 | | | | 4 | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Pemahaman Materi | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Penelitian pendahuluan (Wawancara dan Observasi) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Menganalisi Proses Bisnis | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Penyelarasan bisnis goal dan IT goal | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Menetapkan Domain | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Pembuatan Kuesioner | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Menentukan Maturity Level | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Pembuatan Rekomendasi | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Kesimpulan dan Saran | | | | | | | | | | | | | | | | |