

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Fungsi dan penggunaan teknologi informasi saat ini menjadi bagian penting dan diperlukan hampir di semua sektor. Tidak terkecuali di sektor transportasi umum. Agar teknologi informasi menjadi penambah nilai dalam suatu perusahaan, maka perlu adanya tata kelola teknologi informasi agar semua faktor dan dimensi yang berhubungan dengan perusahaan dapat bersinergi dan memberikan nilai tambah serta pengembalian investasi yang diharapkan perusahaan. Kenyamanan dan peningkatan pelayanan bagi para *stakeholder* di lingkungan perusahaan dapat terus ditingkatkan dengan penerapan teknologi informasi yang tepat sasaran.

Sekarang ini hampir semua perusahaan menerapkan penggunaan teknologi informasi sebagai pendukung kegiatan oprasional dan kegiatan lain yang terkait dengan kegiatan perusahaan.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Layanan PT. Kereta Api Indonesia meliputi angkutan penumpang dan barang [1].

Semakin meningkatnya mobilitas masyarakat, maka mereka memerlukan transportasi yang cepat, nyaman dan murah. Dengan keadaan ini minat masyarakat menggunakan kereta api untuk berpergian meningkat drastis. Ketatnya persaingan dan pesatnya perkembangan teknologi dan informasi yang ada menuntut suatu sistem yang lebih baik, cepat dan handal dalam menyelesaikan masalah. Sekarang ini PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mengurangi kelemahan dengan menerapkan sistem pemesanan tiket online [2]. Dengan adanya pemesanan tiket secara online tiket dapat dipesan oleh calon penumpang 90 hari sebelum tanggal keberangkatan. Adanya pemesanan jauh-jauh hari sering ditemui pula, masyarakat yang ingin komplain baik merubah jadwal keberangkatan,

membatalkan tiket yang sudah dipesan, memperbaiki kesalahan identitas yang tertera pada tiket atau meminta tiket pengganti karena tiket asli hilang. Hal ini memicu tersedianya pelayanan pelanggan atau sering disebut *customer service* untuk menangani masalah-masalah menyangkut pelayanan kepada pelanggan.

Sistem yang digunakan bernama *Rail Ticket System* yang berfungsi untuk pengecekan jadwal kereta api, pengecekan jumlah tiket dan harga yang tersedia, pencarian kereta, dan pengecekan data penumpang dengan cepat. Namun dalam kenyataannya, masih terdapat kendala pada sistem tersebut yang dapat menghambat proses pelayanan kepada pelanggan. Kendala tersebut diakibatkan oleh lemahnya jaringan dan *server down*, masalah tersebut diperoleh dari hasil wawancara dengan karyawan di bagian Sistem Informasi (Lampiran 7). Hal ini mengakibatkan proses pindah halaman setiap antarmuka menjadi lambat bahkan sistem tidak bisa berjalan sama sekali. Tentunya hal tersebut merugikan pelanggan dan PT. Kereta Api Indonesia. Permasalahan tersebut terjadi karena kurangnya optimalisasi kegiatan *evaluate, direct and monitoring*.

Untuk dapat mewujudkan sistem informasi yang baik maka proses *evaluate, direct and monitoring* sistem informasi menjadi hal yang sangat penting dilakukan supaya permasalahan yang terjadi pada pengendalian *Rail Ticket System* dapat diidentifikasi sehingga dapat memberikan rekomendasi usulan perbaikan terhadap sistem yang berjalan. Dalam hal ini peneliti menggunakan kerangka kerja COBIT 5. COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*) adalah suatu panduan standar yang mengintegrasikan praktik terbaik dalam mengelola TI dan menyediakan kerangka kerja untuk tata kelola TI yang dapat membantu pemahaman dan pengelolaan resiko serta memperoleh keuntungan terkait dengan TI [4]. Pada permasalahan ini peneliti fokus terhadap domain *Evaluate, Direct and Monitoring / EDM*.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Optimalisasi Sumber Daya (EDM04) Dengan Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 4 Semarang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalahnya adalah :

Bagaimana tingkat kapabilitas *Rail Ticket System* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang saat ini berdasarkan kerangka kerja COBIT 5 domain EDM (*Evaluate, Direct and Monitoring*) ?

1.3 Batasan Masalah

Masalah yang dibahas pada Penelitian Tugas Akhir ini dibatasi pada :

1. Sub domain yang digunakan adalah *Resource Optimisation* (EDM04).
2. Optimalisasi sumber daya hanya terkait dengan kinerja sistem pelayanan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang.
3. Penelitian mencakup kemampuan yang berkaitan dengan TI memadai dan cukup (orang, proses dan teknologi).
4. Mengukur tingkat kapabilitas tata kelola TI pada *Rail Ticket System* di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

Teridentifikasinya tingkat kapabilitas *Rail Ticket System* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang saat ini berdasarkan kerangka kerja COBIT 5 domain EDM (*Evaluate, Direct and Monitoring*).

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui peran tata kelola TI pada *Rail Ticket System* dan memberikan rekomendasi terhadap pengoptimalan sumber daya untuk meningkatkan kinerja *Rail Ticket System* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menggunakan kerangka kerja COBIT 5.
2. Dapat digunakan sebagai informasi pendukung maupun acuan dalam penelitian berikutnya tentang tata kelola TI dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5.