

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi pada masa kini telah berkembang dengan pesat sehingga mendorong berbagai organisasi memanfaatkannya dalam menjalankan proses bisnis secara lebih efektif dan efisien. Perkembangan tersebut menjadikan sistem informasi sebagai salah satu komponen penting dalam mendukung aktivitas operasional maupun pengambilan keputusan Perusahaan (Antariksa et al., 2025). Infrastruktur bisnis sendiri tidak dapat dipisahkan dari teknologi informasi, salah satunya adalah sistem informasi. Sebagian perusahaan membutuhkan sistem informasi untuk mendukung proses bisnis. Sistem informasi yang diterapkan di perusahaan dapat membantu manajemen dalam pengolahan data berkaitan dengan transaksi bisnis baik kepada pelanggan maupun pemasok sesuai kebutuhan (Maisaroh & Sutedi, 2024).

PT Cahaya Sakti Chandra Motor merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distribusi penjualan sepeda motor Honda dengan jaringan cabang yang menyebar di wilayah Jawa Tengah dan Jawa Timur, serta memiliki kantor pusat perusahaan di Surakarta. Untuk mendukung berjalannya kegiatan operasional, perusahaan telah menerapkan sistem informasi penjualan yang memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja karyawan serta membantu dalam pengelolaan data penjualan secara

terstruktur. Sistem ini digunakan untuk mencatat transaksi penjualan, mengolah data, hingga menghasilkan laporan capaian target penjualan bulanan setiap kepala cabang pada perusahaan pusat. Setiap cabang memiliki target penjualan yang berbeda-beda sesuai dengan kondisi dan potensi pada wilayah masing-masing. Dengan adanya banyak cabang yang beroperasi di berbagai daerah, sistem informasi penjualan berperan penting sebagai alat untuk membantu pihak pusat dalam memantau, mengawasi, dan membandingkan kinerja pada setiap cabang dengan lebih efektif dan terintegrasi. Dalam penelitian ini, objek penelitian difokuskan pada salah satu cabang, yaitu cabang yang berada di Kecamatan Karangjati, Kabupaten Ngawi, yang memiliki kondisi penjualan yang cenderung fluktuatif. Pemilihan cabang tersebut memiliki tujuan agar proses evaluasi sistem dapat dilakukan dengan lebih mendalam serta mampu mengidentifikasi permasalahan yang terjadi secara lebih jelas. Meskipun sistem informasi penjualan telah diterapkan dalam kegiatan operasional sehari-hari, perusahaan belum pernah melakukan evaluasi secara sistematis terhadap kemampuan proses yang dijalankan. Akibatnya, perusahaan belum memperoleh gambaran mengenai tingkat *capability* sistem informasi yang digunakan, apakah telah mendukung tujuan organisasi secara optimal, maupun aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan (Novianti & Riadi, 2026).

Berdasarkan hasil observasi, sistem informasi penjualan yang digunakan oleh perusahaan telah berperan sebagai alat bantu dalam

mendukung kinerja karyawan, khususnya dalam pengelolaan data transaksi dan penyusunan laporan penjualan dari masing-masing cabang kepada pihak manajemen. Sistem ini membantu mempercepat proses pencatatan serta mempermudah penyampaian informasi terkait capaian target penjualan. Namun demikian, dalam implementasinya, sistem tersebut belum berjalan secara optimal dan masih memerlukan peningkatan dalam penggunaannya. Hal ini terlihat dari masih adanya pegawai yang belum memahami cara pengoperasian sistem secara tepat, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan dalam penginputan maupun pengolahan data. Selain itu, adanya pergantian pegawai juga menyebabkan kurangnya pemahaman terhadap sistem, yang diperparah dengan belum tersedianya pelatihan atau pembelajaran yang memadai.

Berdasarkan hasil observasi awal di PT Cahaya Sakti Chandra Motor Cabang Karangjati, pengelolaan sistem informasi penjualan masih menghadapi beberapa kendala operasional, seperti belum adanya mekanisme pencatatan insiden teknis harian secara resmi dan terstruktur serta masih ditemukannya penggunaan akun login bersama oleh staf operasional. Kondisi ini berpotensi menghambat akurasi pengawasan dan penanganan kendala sistem, sehingga diperlukan suatu evaluasi tata kelola teknologi informasi yang terstruktur untuk mengukur tingkat kapabilitas sistem saat ini dan memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat.

Di sisi lain, manajer secara rutin melakukan pemeriksaan terhadap laporan penjualan bulanan yang dikirimkan oleh kepala cabang melalui

sistem. Setiap cabang memiliki target penjualan yang berbeda sesuai dengan wilayahnya, dan sistem telah menyediakan fitur pemantauan berupa informasi pencapaian target serta peringatan apabila terjadi keterlambatan dalam pencapaian target tersebut. Meskipun fitur tersebut sudah tersedia, efektivitas kinerja sistem secara keseluruhan belum dapat diketahui secara pasti. Hal ini disebabkan karena belum dilakukan pengukuran tingkat kemampuan (*capability level*) secara sistematis, serta belum adanya evaluasi sistem informasi yang mengacu pada kerangka kerja tertentu. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakjelasan mengenai sejauh mana sistem telah berjalan dengan baik dan apakah sistem tersebut sudah mampu mendukung kebutuhan perusahaan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan suatu evaluasi yang terstruktur untuk mengetahui kondisi sistem saat ini, *capability level*, serta kesenjangan yang terjadi sebagai dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa diperlukan suatu metode evaluasi yang mampu mengukur *capability level* sistem informasi secara objektif sehingga dapat diketahui tingkat kemampuan proses yang sedang berjalan, kesenjangan terhadap kondisi yang diharapkan, serta rekomendasi peningkatan yang sesuai (Algiffary & Sutabri, 2023).

Dalam melakukan evaluasi sistem informasi yang terstruktur, terdapat beberapa kerangka kerja yang dapat digunakan, seperti ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) yang berfokus pada manajemen layanan TI, serta ISO/IEC 27001 yang lebih menekankan pada aspek keamanan

informasi. Namun, untuk kebutuhan evaluasi yang tidak hanya melihat layanan atau keamanan saja, tetapi juga mencakup pengelolaan, pengendalian, dan pengukuran kinerja sistem secara menyeluruh, diperlukan kerangka kerja yang lebih komprehensif (Akbar & Saputra, 2023; Utomo et al., 2022). Oleh karena itu, *framework* COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*) dipilih karena mampu memberikan panduan dalam mengevaluasi tata kelola teknologi informasi secara menyeluruh, mengukur *capability level* pada setiap proses tata kelola dan manajemen teknologi informasi, serta menghasilkan rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi (Akbar & Saputra, 2023; Algiffary & Sutabri, 2023; Wijanarko et al., 2023). Pada penelitian ini digunakan COBIT 2019 sebagai acuan utama karena merupakan pengembangan dari versi sebelumnya yang memiliki pendekatan lebih fleksibel melalui penerapan *design factors* dan *goals cascade*, sehingga penerapan tata kelola dapat disesuaikan dengan karakteristik organisasi. Selain itu, COBIT 2019 menyediakan model pengukuran *capability level* yang dapat digunakan untuk mengetahui kondisi sistem secara objektif, mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara kondisi saat ini dengan kondisi yang diharapkan, serta menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi peningkatan tata kelola teknologi informasi (Saputra, 2025).

Dalam penelitian ini, evaluasi difokuskan pada penggabungan area operasional manajemen melalui domain DSS (*Deliver, Service, and Support*) dan area pemantauan melalui domain MEA (*Monitor, Evaluate,*

and Assess). Pemilihan domain DSS (khususnya DSS01, DSS02, dan DSS06) didasarkan pada temuan lapangan terkait kebutuhan tata kelola operasional harian, penanganan kendala sistem (*incidents*), serta pengendalian proses bisnis penjualan. Sementara itu, domain MEA (MEA01) dipilih untuk mengevaluasi efektivitas pemantauan berkala (*monitoring*) terhadap pemenuhan target dan kinerja sistem penjualan. Penggabungan kedua area ini penting agar evaluasi mampu memberikan gambaran yang utuh mulai dari eksekusi operasional hingga pengawasannya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menggunakan *Framework* COBIT 2019 untuk mengevaluasi *capability level* sistem informasi penjualan pada PT Cahaya Sakti Chandra Motor Cabang Karangjati. Hasil penelitian diharapkan tidak hanya memberikan gambaran mengenai tingkat *capability* sistem informasi penjualan, tetapi juga menghasilkan rekomendasi perbaikan yang dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas tata kelola teknologi informasi perusahaan (Yusuf et al., 2024). Selain itu, hasil evaluasi ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengelola sistem informasi secara lebih efektif, terstruktur, dan berkelanjutan sehingga dapat mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dan pencapaian tujuan organisasi.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kondisi sistem informasi penjualan yang berjalan saat ini berdasarkan hasil observasi dan analisis?

2. Bagaimana hasil analisis tingkat kemampuan (*capability level*) sistem informasi penjualan berdasarkan COBIT 2019?

C. Batasan Masalah

1. Penelitian ini dibatasi pada evaluasi sistem informasi penjualan pada PT. Cahaya Sakti Chandra Motor.
2. Penelitian ini menggunakan *framework* COBIT 2019.
3. Penelitian ini difokuskan pada domain DSS (*Deliver, Service, Support*) dan MEA (*Monitor, Evaluate, Assess*), khususnya pada DSS 01, DSS 02, DSS 06, dan MEA 01.
4. Hasil akhir dari penelitian ini adalah analisis *capability level* dan rekomendasi perbaikan sistem informasi penjualan.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hasil analisis kondisi dan permasalahan sistem informasi penjualan yang sedang berjalan saat ini.
2. Untuk mengetahui hasil tingkat kemampuan (*capability level*) sistem informasi penjualan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan sistem.