

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini berkembang semakin pesat. Sistem informasi sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan dalam membantu kelancaran proses data dan meningkatkan kecepatan pekerjaan yang dilakukan. Efektifitas dan efisiensi informasi merupakan faktor pendukung agar sistem informasi dapat bersaing dalam dunia bisnis untuk mencapai tujuan perusahaan.

PT Tiara Marga Trakindo memiliki beberapa anak perusahaan, salah satunya adalah PT Trakindo Utama. PT Trakindo Utama didirikan oleh AHK "Met" Hamami pada tanggal 23 Desember 1970 dan memiliki 65 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia, salah satu cabangnya berada di Pekanbaru, Riau. Pada tanggal 13 April 1971, PT Trakindo Utama menjadi dealer resmi tunggal Caterpillar. Caterpillar adalah produsen peralatan kontuksi dan pertambangan, mesin diesel dan gas alam, serta turbin gas industrial terbesar di dunia. PT Trakindo Utama menjual alat-alat berat seperti *excavators, forest machines, track loaders, wheel dozer* dan lain-lain.

Proses penjualan alat berat yang dilakukan PT Trakindo Utama cabang Pekanbaru akan berintegrasi dengan PT Trakindo cabang pusat, sehingga PT Trakindo utama menggunakan *System Application and Product (SAP)* untuk membantu proses penjualan alat berat. Kualitas informasi yang diberikan antarcabang sangat diperlukan dalam proses penjualan alat berat. Informasi yang tidak sesuai atau tidak tepat waktu dapat menghambat proses penjualan alat berat yang nantinya akan merugikan perusahaan dan *customer*.

*System Application and Product (SAP)* umumnya dibeli dan digunakan oleh perusahaan dikarenakan *System Application and Product (SAP)* tergolong mahal. *System Application and Product (SAP)* terdiri dari sejumlah program besar dan sub-program. Fungsi utama dari *System Application and Product (SAP)* adalah untuk mengotomatisasi proses bisnis dari sebuah perusahaan. Salah satu sub-program yang digunakan PT Trakindo Utama adalah *System Application and Product Customer Relationship Management (SAP CRM)*. *System Application and Product (SAP)* menawarkan

kemampuan skalabilitas yang luar biasa dan dapat menangani operasi bisnis di tempat yang berbeda.

Sistem informasi penjualan pada PT Trakindo Utama cabang Pekanbaru perlu dipelihara dan diawasi dengan baik, sehingga dapat dipastikan sistem informasi dapat selaras dengan tujuan dari perusahaan. Untuk memastikan *System Application and Product Customer Relationship Management (SAP CRM)* berproses secara efektif, maka perlu diukur tingkat efektifitas dan efisiensinya. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan pengukuran tingkat kematangan *System Application and Product Customer Relationship Management (SAP CRM)* yang digunakan PT Trakindo Utama cabang Pekanbaru dengan menggunakan *framework* COBIT 4.1. Adapun Judul yang diajukan yaitu “Pengukuran Tingkat Kematangan Sistem Informasi Penjualan Alat Berat pada PT Trakindo Utama Cabang Pekanbaru Dengan Menggunakan Framework COBIT 4.1”

#### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang ada, maka terdapat permasalahan yaitu: Bagaimana mengukur tingkat kematangan *System Application and Product Customer Relationship Management (SAP CRM)* sebagai sistem informasi penjualan alat berat pada PT Trakindo Utama cabang Pekanbaru dengan *framework* COBIT 4.1?

#### 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

##### 1.3.1. Tujuan Penelitian

Mengukur Tingkat *System Application and Product Customer Relationship Management (SAP CRM)* sebagai Sistem Informasi Penjualan Alat Berat Pada PT Trakindo Utama cabang Pekanbaru dengan menggunakan *framework* COBIT 4.1.

##### 1.3.2. Manfaat Penelitian

1. Mengetahui tingkat kematangan *System Application and Product Customer Relationship Management (SAP CRM)* sebagai Sistem Informasi Penjualan Alat Berat pada PT Trakindo Utama cabang Pekanbaru.

2. Memberikan rekomendasi jika sistem informasi penjualan tersebut tidak sesuai dengan standar COBIT 4.1.

#### 1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah tentang Pengukuran Tingkat Kematangan Sistem informasi penjualan alat berat pada *System Application and Product Customer Relationship Management (SAP CRM)* yang dilakukan oleh *team sales* PT Trakindo Utama cabang Pekanbaru dengan menggunakan *framework* COBIT 4.1 lingkup domain *deliver and support* dan domain *monitor and evaluate*.

#### 1.5. Luaran Yang Diharapkan

1. Berupa rekomendasi kepada *team sales* PT Trakindo Utama cabang Pekanbaru tentang *System Application and Product Customer Relationship Management (SAP CRM)* sebagai sistem informasi penjualan alat berat.
2. Artikel ilmiah yang dipublikasikan di jurnal nasional terakreditasi dan jurnal internasional bereputasi.

#### 1.6. Sistematika Penulisan

Berikut ini adalah sistematika penelitian dalam makalah seminar teknologi informasi ini:

##### BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini penulis menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

##### BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini penulis menjelaskan konsep-konsep yang berisikan teori-teori dan peralatan pendukung.

##### BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini penulis menjelaskan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian.

## BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang sejarah organisasi, struktur organisasi, fungsi dan tugas organisasi, identifikasi *IT goals*, identifikasi *business goals*, identifikasi *IT process*, serta penentuan tingkat kematangan (*maturity level*) sistem informasi *System Application and Product Customer Relationship Management (SAP CRM)*

## BAB 5: PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari audit yang dilakukan pada *System Application and Product Customer Relationship Management (SAP CRM)* sebagai sistem informasi penjualan alat berat serta saran untuk PT Trakindo Utama cabang Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

