

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Dalam industri transportasi, sistem tata kelola teknologi informasi dibidang pemesanan tiket menjadi bagian penting dalam memfasilitasi proses pembelian tiket secara efisien dan praktis. Tata kelola teknologi informasi adalah kegiatan pengelolaan perusahaan secara menyeluruh yang meliputi struktur organisasi [1] Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa efisien mesin tiket loket box dalam memproses transaksi pemesanan tiket. Salah satu alasan penting untuk melakukan penelitian ini adalah untuk mengatasi masalah yang sering muncul di mesin loket box ini. Berdasarkan survey pra-penelitian yang dilakukan pada tanggal 22-27 Mei 2023, 80% dari 21 responden mempunyai masalah seperti mesin error, hingga server yang lambat seringkali mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan bagi perusahaan, masalah tersebut tidak mencerminkan slogan dari PT.Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu Customer Oriented yaitu pendekatan bisnis yang menempatkan kebutuhan pelanggan atas kebutuhan bisnis. Pemilihan COBIT menunjukkan komitmen perusahaan dalam mencapai tata kelola TI yang efektif. COBIT 2019 membantu auditor dan pengguna mengelola risiko bisnis dan masalah pengendalian TI, serta mendukung manajemen optimalisasi TI untuk memastikan tata kelola yang baik dalam setiap proses. Sebaliknya, kerangka ITIL lebih berfokus pada bagaimana merancang dan menerapkan layanan yang efektif untuk bisnis. [2].

1.2 Topik dan Batasannya

- A. Berdasarkan permasalahan diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :
- Mengetahui tingkat kesulitan pelanggan dalam menggunakan mesin Loket box PT. Kereta Api Indonesia wilayah 8 Surabaya .
 - Menilai tingkat kematangan mesin loket box dalam framework COBIT 2019 untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dalam proses pembelian tiket.
 - Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan loket box, melalui website yang dibuat oleh peneliti.
- B. Dari latar belakang batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini adalah:
- Penelitian ini hanya dilakukan di lingkungan wilayah PT. Kereta Api Indonesia wilayah Operasi 8 Surabaya.
 - Penelitian ini hanya berfokus pada layanan pelanggan dengan menggunakan mesin loket box di PT. Kereta Api Indonesia wilayah 8 Surabaya 16.
 - Evaluasi pada penelitian ini hanya untuk mengukur kualitas layanan dari mesin loket box sampai ada rekomendasi perbaikan dari manajemen dalam proses layanan di PT.Kereta Api Indonesia (Persero) wilayah 8 Surabaya.

1.3 Tujuan

Terdapat tiga tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini. Tujuan utama adalah menilai tingkat kematangan mesin loket box dalam framework COBIT 2019 untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dalam proses pembelian tiket. Tujuan yang kedua yaitu mengetahui tingkat kesulitan pelanggan dalam menggunakan mesin Loket. Tujuan yang ketiga yaitu memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan loket box, melalui website yang dibuat oleh peneliti box PT. Kereta Api Indonesia wilayah 8 Surabaya.

Tabel 1. Keterkaitan antara tujuan, pengujian dan kesimpulan

No	Tujuan	Pengujian	Kesimpulan
1	menilai tingkat kematangan mesin loket box dalam framework COBIT 2019 untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dalam proses pembelian tiket	Menghitung tingkat kematangan (Capability Level) menggunakan website yang telah dibuat	loket box dapat dianggap siap untuk digunakan sebagai bagian dari layanan tiket, namun tetap memerlukan pemantauan dan peningkatan berkelanjutan untuk mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi sesuai dengan standar COBIT 2019.
2	mengetahui tingkat kesulitan pelanggan dalam menggunakan mesin Loket	Melakukan wawancara, dan penyebaran kuesioner dengan menentukan nilai populasi menggunakan rumus slovin	Ditemukan terdapat permasalahan yang sering terjadi pada mesin loket box
3	memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan	Observasi terhadap hasil tingkat kematangan (Capability level)	terdapat beberapa tingkat kematangan dibawah 85%

	loket box, melalui website yang dibuat oleh peneliti box PT. Kereta Api Indonesia wilayah 8 Surabaya	untuk rekomendasi perbaikan, menggunakan website yang telah dibuat	antara lain APO02, APO03, BAI05, DSS06.
--	--	--	---