

ABSTRACT

PT Nusantara Sakti Makassar is an otomotif company or honda motorcycle dealer. The company with a great commitment to become the largest dealer in indonesia has been supported by many thousands of service offices all over indonesia. But there are a lot of mistakes between the customer and company due to a lack of communication to internal company so can make the obstacle of mission to be run by the company. Which able to provide the best service for the customer by 3T concept : Tercepat, Termudah Dan Terpercaya.

For those problem the writer make a research to evaluation the management relationship in the PT Nusantara Sakti Makassar by using *COBIT 5 framework* on sub domain APO08 (Manage relationship). *This research are used initiation phase, planing the assessment, breafing, data collection, data validation, processs attribute level and reporting the result.* Which used by Guttman scale to know the result and capability level APO08.

Based on the evaluation result of management system by using capability level cobit 5 approach. The Collection division of PT Nusantara Sakti Makassar had capability level value 2.76. So there is a differentiation 1.24 from the recommendation capability level target is 4 (predictable process). Therefore the company should have a policy is already operated with the working limitation so this working is able to reach the target of company.

Keywords: Analisis and Evaluation Of Maturity Sevntsoft Accounting, COBIT 5

ABSTRAK

PT. Nusantara Sakti Makassar adalah perusahaan otomotif atau dealer kendaraan bermotor roda dua dengan merk honda. Perusahaan dengan komitmen besar untuk menjadi dealer terbesar di Indonesia ini telah didukung oleh ribuan kantor pelayanan diseluruh Indonesia. Namun maraknya berita mengenai kekecewaan pelanggan PT Nusantara Sakti Makassar akibat terjadinya penarikan kendaraan yang dilakukan debt kolektor sedangkan pelanggan telah melakukan pembayaran angsuran satu hari sebelum penarikan tersebut terjadi. Kesalahpahaman antara pelanggan dengan perusahaan yang disebabkan karena kurangnya komunikasi antara internal perusahaan. Dengan adanya pemberitaan seperti ini tentu menghambat misi yang ingin dijalankan oleh perusahaan yakni mampu memberikan pelayanan terbaik kepada para konsumen dengan konsep 3 T : Tercepat, Termudah, dan Terpercaya. Selain itu penarikan sepihak terjadi akibat adanya pemanfaatan teknologi informasi yang kurang maksimal atau terkadai kesalahan sistem yang memberikan data pembayaran secara tidak update. Dilihat dari permasalahan tersebut, maka peneliti melakukan penelitian untuk melakukan evaluasi terhadap pengelolaan relasi yang dilakukan PT Nusantara Sakti Makassar menggunakan framework COBIT 5 pada subdomain APO08 (manage relationship). Dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan tahapan *Initiation, Plannig The Assessment, Briefing, Data Collevtion, Data Validation, Process Attribute Level, And Reporting The Result*. Dengan

menggunakan skala Guttman untuk mengetahui hasil dan *Capability Level* APO08 pada PT Nusantara Sakti Makassar untuk kondisi saat ini adalah 3 atau berada di level 3 *Established Process*. Artinya PT Nusantara Sakti Makassar sudah harus memiliki ketetapan dalam mengelola relasi. Sedangkan untuk kondisi yang diharapkan (*to be*) sebesar 4 yaitu *Predictable Process* yang direkomendasikan agar memiliki kebijakan yang telah ditetapkan dioperasikan dengan batasan-batasan dalam melakukan pekerjaan sehingga pekerjaan yang dilakukan mampu meraih harapan yang telah ditentukan.

Kata Kunci : Analisis Dan Evaluasi Tata Kelola Seventsoft Accounting, COBIT 5.