

BAB 1. PENDAHULUAN

Pada Bab ini akan dibahas beberapa hal yang berkaitan dengan penelitian. Latar belakang masalah akan membahas latar belakang perusahaan tempat penelitian dilakukan. Rumusan masalah berisi hal yang berkaitan dengan masalah-masalah inti yang terdapat pada perusahaan. Tujuan pembahasan merupakan jawaban dari masalah pada rumusan masalah. Ruang lingkup kajian membahas mengenai kerangka kerja yang akan digunakan dalam penelitian ini. Sumber data merupakan data-data yang diperlukan dan cara pengumpulannya. Sistematika penyajian berisi intisari dari setiap bab.

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. POS Indonesia merupakan sebuah badan bisnis yang bergerak dalam bidang layanan pos. PT.POS Indonesia memiliki seluruh cabang diseluruh bagian Indonesia. PT. POS Indonesia yang berada di wilayah Bandung memiliki beberapa kantor pusat. Selain itu, PT. POS Indonesia juga memiliki beberapa kantor cabang kecil yang tersebar hampir di seluruh Bandung. Dewasa ini, bisnis PT. POS Indonesia tidak hanya melayani pengiriman surat, wesel dan yang lainnya. PT. POS Indonesia juga melayani pembayaran kredit kendaraan, penukaran mata uang dan yang lainnya. Adapun analisis akan dilakukan pada kantor cabang PT.Pos Indonesia yang berlokasi di jalan Banda No. 30 Gedung Wahana Bhakti Pos, Bandung. 40115.

Salah satu bisnis inti yang dijalankan oleh PT.Pos Indonesia adalah pengiriman uang. Dengan kemajuan yang sangat pesat di dunia teknologi informasi tentu kurang efektif dan kurang efisien apabila kita menangani bisnis pengiriman uang secara manual, maka dari itu PT.Pos Indonesia sengaja merancang dan mengimplementasikan aplikasi pengiriman uang guna menangani bisnis pengiriman uang. Setiap *user* yang mengakses sistem informasi manajemen pengiriman uang tentu memiliki pengetahuan

yang berbeda-beda. Dalam hal ini harus adanya keseragaman *skill* masing-masing pengguna. Banyak hal yang bisa dilakukan guna menyeragamkan kemampuan pengguna salah satunya dengan diadakan pelatihan-pelatihan yang memadai. Juga banyaknya masalah-masalah yang timbul dalam bisnis pengiriman uang, sehingga PT.Pos Indonesia harus merancang cara-cara untuk menanggulangi masalah-masalah yang ada guna meningkatkan efisiensi sistem. Keamanan merupakan hal penting dalam mendukung kelancaran sebuah sistem, salah satu yang paling penting adalah keamanan fisik. Perancangan dan pengelolaan keamanan fisik yang baik dapat menghindarkan perusahaan dari kerugian akibat dari kerusakan peralatan computer yang dapat mengganggu bisnis perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Pelatihan untuk menyetarakan kemampuan pengguna, masalah-masalah yang terdapat dalam sistem informasi pengiriman uang dan keamanan fisik guna mendukung sistem informasi adalah hal-hal yang akan dibahas dalam rumusan masalah.

1. Apakah setiap *user* memiliki pengetahuan yang cukup dalam mengakses sistem informasi pengiriman uang?
2. Bagaimana menangani masalah-masalah yang timbul pada sistem informasi manajemen pengiriman uang guna mencapai tujuan perusahaan?
3. Bagaimana perlindungan fisik yang diterapkan guna mendukung sistem informasi manajemen pengiriman uang?

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan pembahasan berisi jawaban terhadap rumusan masalah yang telah diidentifikasi sehingga jumlah point yang ada pada tujuan pembahasan akan sama dengan jumlah masalah yang telah dirumuskan di bagian 1.2.

1. Mengetahui tingkat pengetahuan setiap user dalam mengakses sistem informasi pengiriman uang yang digunakan pada PT. POS Indonesia.

2. Mengetahui penanganan masalah-masalah yang timbul pada sistem informasi manajemen pengiriman uang untuk mencapai tujuan perusahaan.
3. Mengetahui perlindungan-perlindungan fisik yang diterapkan untuk mendukung sistem informasi manajemen pengiriman uang.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Berdasarkan rumusan masalah pada bagian 1.2 dan tujuan pembahasan pada bagian 1.3 analisis sistem informasi akan dilakukan pada kantor pusat PT.Pos Indonesia wilayah Bandung yang berlokasi di Jalan Banda No. 30 Gedung Wahana Bhakti Pos, Bandung. 40115 dan akan mengacu pada kerangka kerja *COBIT* 4.1 dengan menggunakan proses *DS7*, *DS10* dan *DS12*.

1. *DS7 Educate and Train Users*

Dalam proses ini akan dibahas mengenai pembelajaran yang efektif untuk semua pengguna sistem IT, termasuk bagian IT, memerlukan identifikasi *training* yang membutuhkan suatu grup pengguna sistem. Termasuk kebutuhan identifikasi, proses ini termasuk definisi dan eksekusi strategi untuk *training* yang efektif dan memastikan hasil. Sebuah *training* program yang efektif meningkatkan keefektifan penggunaan teknologi dengan menurunkan *error* dari pengguna, meningkatkan produktivitas dan meningkatkan penyesuaian dengan *control* kunci, seperti langkah-langkah keamanan pengguna. *Control objective* yang digunakan adalah:

- a) *DS7.1 Identification of Education and Training Needs.*
- b) *DS7.2 Delivery of Training and Education.*
- c) *DS7.3 Evaluation of Training Received.*

2. *DS10 Manage Problems*

Pada proses ini akan dibahas mengenai penanganan masalah yang efektif termasuk identifikasi dan klasifikasi pada masalah-masalah, analisis akar penyebabnya dan resolusi masalah. Proses penanganan

masalah juga meliputi rekomendasi untuk peningkatan, maintain masalah yang lalu dan *review* status tindakan korektif. Penanganan masalah yang efektif memaksimalkan sistem yang tersedia, meningkatkan pelayanan. Mengurangi biaya, dan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. *Control objective* yang digunakan adalah:

- a) *DS10.1 Identification and Classification of Problems.*
- b) *DS10.2 Problem Tracking and Resolution.*
- c) *DS10.3 Problem Closure.*
- d) *DS10.4 Integration of Configuration, Incident and Problem Management*

3. *DS12 Manage the Physical Environment*

Perlindungan untuk peralatan komputer dan personal membutuhkan fasilitas fisik yang dirancang dengan baik dan dikelola dengan baik. Proses pengelolaan fasilitas fisik meliputi *physical site*, memilih fasilitas yang tepat, dan merancang proses yang efektif untuk memonitor faktor-faktor keamanan dan mengelola hak akses. Pengelolaan perlindungan fisik yang efektif dapat mengurangi gangguan bisnis dari kerusakan peralatan computer dan personal. *Control objective* yang digunakan adalah:

- a. *DS12.1 Site Selection and Layout.*
- b. *DS12.2 Physical Security Measures.*
- c. *DS12.3 Physical Access.*
- d. *DS12.4 Protection Against Environmental Factors.*
- e. *DS12.5 Physical Facilities Management.*

1.5 Sumber Data

Pada bagian ini, akan dijelaskan data-data yang diperlukan untuk penelitian ini dan penjelasan singkat cara mendapatkan data.

1. Data Primer: Data primer yang menjadi sumber data utama dari pengerjaan laporan tugas akhir ini didapat dari data dan informasi

yang diperoleh dari hasil wawancara terhadap pihak-pihak terkait, serta observasi langsung pada PT. POS Indonesia.

2. Data Sekunder: Data sekunder yang menjadi pendukung dari pengerjaan laporan tugas akhir ini didapat dari *internet*, buku petunjuk teknis dan buku petunjuk pelaksanaan dari PT.Pos serta buku literatur yang berasal dari perpustakaan.

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika penyajian adalah intisari dari setiap bab yang ada dalam penelitian.

BAB 1 PENDAHULUAN

Membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, dan sistematika penyajian.

BAB 2 KAJIAN TEORI

Membahas dasar teori yang akan digunakan dalam menganalisis sistem informasi.

BAB 3 ANALISIS DAN OBSERVASI

Membahas mengenai hasil analisa yang telah dilakukan di perusahaan dan apakah sistem yang digunakan oleh perusahaan sesuai dengan standar *COBIT 4.1*

BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN

Membahas mengenai kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil analisis.