

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang pesat dan kebutuhan bisnis yang lambat menyebabkan perlu dilakukannya analisis. Analisis Sistem Contact Center Pos Indonesia (CCPI) menggunakan Framework COBIT 4.1 PT Pos Indonesia (Persero) bertujuan untuk mengetahui tingkat keamanan dan alasannya. Analisis yang dilakukan menggunakan COBIT 4.1 dengan proses yang diambil *DS5 Ensure System Security*, *DS7 Educate and Train Users*, *DS8 Assist and Advise Customers*, *DS12 Manage the Physical Environment*, *DS13 Manage Operations*. Data didapat dari wawancara dengan pic CCPI dari PT Pos Indonesia dan dokumentasi yang terkait diharapkan dengan pembuatan laporan ini dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan kinerja sistem.

Kata kunci : Analisis Sistem Informasi ,COBIT 4.1, Sistem CCPI

ABSTRACT

Rapid technological developments and the needs of businesses that need to be done slowly cause analysis. Analysis System Contact Center Pos Indonesia (CCPI) using COBIT Framework 4.1 PT Pos Indonesia (Persero) aims to determine the level of security and why. Analyzes were performed using the COBIT 4.1 with the process taken DS5 Ensure Systems Security, Educate and Train Users DS7, DS8 Assist and Advise Customers,, Manage the Physical Environment DS12, DS13 Manage Operations. Data obtained from interviews with CCPI pic of PT Pos Indonesia and documentation associated with the creation of this report is expected to help the company to improve system performance.

Key words: Information System Analysis, COBIT 4.1, System CCPI

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN	ii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	1
1.3 Tujuan Pembahasan	1
1.4 Ruang Lingkup Kajian	3
1.5 Sumber Data	5
1.6 Sistematika Penyajian.....	5
BAB II KAJIAN TEORI	7
2.1 Pengertian Audit Sistem Informasi (<i>Ron Weber, 1999</i>).....	7
2.2 Pengertian <i>COBIT 4.1</i>	8
2.3 Domain yang akan di bahas.....	10
2.3.1 <i>DS2 Manage Third-party Services</i>	10
2.3.2 <i>DS5 Ensure Systems Security</i>	15
2.3.3 <i>DS7 Educate and train users</i>	21
2.3.4 <i>DS8 Manage Service Desk and Incidents</i>	25
2.3.5 <i>DS12 Manage the Physical Environment</i>	30
BAB III ANALISIS DAN EVALUASI.....	35
3.1 Sejarah dan Latar Belakang PT Pos Indonesia (Persero).....	35
3.1.1 Perubahan Status Pos Indonesia	35
3.1.2 Pos Indonesia Masa Kini	36
3.1.3 Perubahan Status Pos Indonesia	37
3.2 Visi , Misi dan Motto PT Pos Indonesia (Persero)	38
3.3 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero)	38
3.4 Contact Center Pos Indonesia (CCPI)	41
3.5 Hasil Analisis Sistem Contact Center Pos Indonesia (CCPI) menggunakan Framework COBIT 4.....	41
3.5.1 <i>DS2 Manage Third-party Services</i>	41
3.5.2 <i>DS5 Ensure Systems Security</i>	45
3.5.3 <i>DS7 Educate and train users</i>	54
3.5.4 <i>DS8 Manage Service Desk and Incidents</i>	57
3.5.5 <i>DS12 Manage the Physical Environment</i>	61
3.6 Saran yang Dapat Dilakukan Oleh Perusahaan.....	67
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	71
4.1 Simpulan	71

4.2	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....		74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi	39
Gambar 2 Struktur Organisasi Departemen Teknologi	40

DAFTAR TABEL

Tabel I Saran Pengembangan Maturity Level	67
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A WAWANCARA	A.1
LAMPIRAN B BUKTI DOKUMEN	B.1
LAMPIRAN C SURAT PERNYATAAN.....	C.1
LAMPIRAN D BUKTI <i>PRINT SCREEN</i> DAN FOTO	D.1

DAFTAR ISTILAH

- Customer* : Adalah orang/lembaga yang menelpon/ditelpon ke/dari *Contact Center*.
- Agen* : Adalah orang yang menerima/memanggil customer, mengisi data, menginformasikan info, merubah status data, dan *memfollow up customer* .
- Supervisor* : Adalah orang yang melakukan *Coaching productivity* agen, *training*, dan melakukan *monitoring reporting* aktivitas *Call center*.
- Adminisrator* : Adalah orang yang mempunyai peran dalam mengelola seluruh aplikasi Contact Center PT POS
- NOC* : *Network Operation Center* adalah staf-staf di bagian IT Network
- SLA* : *Service Level Agreement*, yang merupakan kesepakatan antara penyedia jasa dan pengguna jasa mengenai tingkat (mutu) layanan, adalah komponen kunci dari keseluruhan strategi SLM (*Service Level Management*) suatu organisasi TI