

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi sekarang ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, terutama teknologi informasi begitu cepat. Manusia membutuhkan informasi yang cepat dan aktual, baik itu untuk perorangan maupun untuk perusahaan. Setiap perusahaan/organisasi baik pemerintahan maupun swasta sudah mulai menggunakan komputer untuk menjalankan kegiatan-kegiatannya komputerisasi sangat dibutuhkan untuk menghasilkan informasi yang aktual, cepat dan relevan yang akan digunakan oleh pimpinan perusahaan apakah telah sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan selain itu diperlukan juga system informasi yang dapat menunjang perencanaan dan pelaksanaan kegiatan perusahaan.

Perkembangan teknologi yang begitu cepat, mendorong kecanggihan computer yang juga terus berkembang dalam waktu yang singkat. Seiring kemajuan zaman, kegiatan PT. Pos Indonesia (Persero) semakin dikembangkan pada berbagai layanan sesuai dengan kebutuhan sumber daya manusia untuk saling berhubungan. Dalam hal ini PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu sarana untuk menyampaikan berita, tapi jaringan perhubungan PT. Pos Indonesia (Persero) bukan hanya untuk keperluan pengiriman paket tapi juga untuk pengiriman surat dan uang.

Untuk melakukan proses pengiriman barang tersebut para konsumen dapat mengetahui barangnya sudah dikirim atau sudah berada di mana dengan menggunakan aplikasi Contact Center Pos Indonesia. Aplikasi Contact Center Pos Indonesia yang selanjutnya disebut dengan Aplikasi CCPI adalah sebuah aplikasi yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan tracking dan tracing (Lacak Kiriman) terhadap pengaduan dari pelanggan PT Pos Indonesia mengenai kiriman surat, barang dan wesel dan memberikan sejumlah

informasi yang berkaitan dengan kodepos, alamat kantor pos dan tarif kiriman surat, barang dan weselpos.

## 1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang akan dikaji adalah

1. Apakah divisi IT sudah memenuhi kebutuhan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh pihak ketiga?
2. Apakah keamanan IT pada PT Pos sudah diterapkan dengan baik pada aplikasi CCPI?
3. Apakah pendidikan dan pelatihan pada PT Pos sudah dilakukan dengan efektif pada aplikasi CCPI?
4. Apakah aplikasi CCPI telah merespon dengan efektif dan cepat terhadap permintaan dan permasalahan yang diajukan oleh konsumen PT Pos?
5. Apakah lingkungan fisik sudah dikelola dengan baik untuk aplikasi CCPI?

## 1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan analisis sistem informasi menggunakan COBIT 4.1 pada PT Pos :

1. Menganalisis dan mendeskripsikan apakah divisi IT sudah memenuhi kebutuhan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh pihak ketiga, dengan melakukan pengecekan menggunakan COBIT 4.1 proses DS2 *Manage Third-party Services* yang mencakup *Identification of All Supplier Relationships, Supplier Relationship Management, Supplier Risk Management, Supplier Performance Monitoring*.
2. Menganalisis dan mendeskripsikan apakah keamanan IT pada PT Pos sudah diterapkan dengan baik pada aplikasi CCPI, dengan

melakukan pengecekan menggunakan COBIT 4.1 proses DS5 *Ensure System Security*, yang mencakup *Management of IT Security, IT Security Plan, Identity Management, Account Management, Security Testing Surveillance and Monitoring, Security Incident Definition, Cryptographic Key Management, Malicious Software Prevention Detection and Correction, Network Security, Exchange of Sensitive Data*.

3. Menganalisis dan mendeskripsikan apakah pendidikan dan pelatihan pada PT Pos sudah dilakukan dengan efektif pada aplikasi CCPI, dengan melakukan pengecekan menggunakan COBIT 4.1 proses DS7 *Educate and train users* yang mencakup *Identification of Education and Training Needs, Delivery of Training and Education, Evaluation of Training Received*.
4. Menganalisis dan mendeskripsikan apakah aplikasi CCPI telah merespon dengan efektif dan cepat terhadap permintaan dan permasalahan yang diajukan oleh konsumen PT Pos, dengan melakukan pengecekan menggunakan COBIT 4.1 proses DS8 *Manage Service Desk and Incidents* yang mencakup *Service Desk, Registration of Customer Queries, Incident Escalation, Incident Closure, Reporting and Trend Analysis*
5. Menganalisis dan mendeskripsikan apakah lingkungan fisik sudah dikelola dengan baik untuk aplikasi CCPI, dengan melakukan pengecekan menggunakan COBIT 4.1 proses DS12 *Manage the Physical Environment* yang mencakup *Site Selection and Layout, Physical Security Measures, Physical Access, Protection Against Environmental Factors, Physical Facilities Management*

## 1.4 Ruang Lingkup Kajian

Analisis sistem akan mengacu pada *framework* COBIT 4.1 yang memfokuskan terhadap aplikasi CCPI PT Pos Indonesia proses-proses atau domain yang digunakan dalam audit ini adalah:

### 1. DS2 *Manage Third-party Services*

Sasaran-sasaran control:

- a. *DS2.1 Identification of All Supplier Relationships*
- b. *DS2.2 Supplier Relationship Management*
- c. *DS2.3 Supplier Risk Management*
- d. *DS2.4 Supplier Performance Monitoring*

### 2. DS5 *Ensure Systems Security*

Sasaran-sasaran control:

- a. *DS5.1 Management of IT Security*
- b. *DS5.2 IT Security Plan*
- c. *DS5.3 Identity Management*
- d. *DS5.4 User Account Management*
- e. *DS5.5 Security Testing, Surveillance and Monitoring*
- f. *DS5.6 Security Incident Definition*
- g. *DS5.7 Protection of Security Technology*
- h. *DS5.8 Cryptographic Key Management*
- i. *DS5.9 Malicious Software Prevention, Detection and Correction*
- j. *DS5.10 Network Security*
- k. *DS5.11 Exchange of Sensitive Data*

### 3. DS7 *Educate and Train Users*

Sasaran-sasaran control:

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

### 4. DS8 *Assist and Advise Customers*

Sasaran-sasaran control:

- a. *DS8.1 Service Desk*
- b. *DS8.2 Registration of Customer Queries*
- c. *DS8.3. Incident Escalation*
- d. *DS8.4. Incident Closure*
- e. *DS8.5 Reporting and Trend Analysis*

### 5. DS12 *Manage the Physical Environment*

Sasaran-sasaran control

- 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

### 1. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk memahami dan mempelajari teori – teori yang digunakan dalam COBIT 4.1.

### 2. Metode Survey

Metode ini dilakukan untuk mengetahui dan mempelajari cara kerja proses bisnis yang ada PT Pos.

Pengumpulan Informasi menggunakan :

#### a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara (*Interview*) adalah suatu model pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan atau tanya jawab secara langsung kepada pembimbing lapangan dari perusahaan tersebut untuk mengetahui sistem informasi yang ada di PT Pos.

#### b. Observasi

Metode observasi atau pengamatan merupakan salah satu metode pengumpulan data atau fakta yang cukup efektif. Observasi merupakan pengamatan langsung yaitu suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan dengan peninjauan langsung ke perusahaan atau instansi.

## 1.6 Sistematika Penyajian

### BAB I : PENDAHULUAN

Membahas pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data dan sistematika penyajian.

**BAB II : KAJIAN TEORI**

Membahas dasar teori-teori yang digunakan untuk menganalisis sistem informasi.

**BAB III : ANALISIS DAN EVALUASI**

Membahas mengenai analisa yang dilakukan di perusahaan. Apakah sistem pada perusahaan telah sesuai dengan standar COBIT? Apakah perusahaan telah memenuhi standar COBIT atau belum?

**BAB IV : SIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dan saran yang didapat dari kerja praktek yang dilakukan.