

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan tujuan masalah pada subbab 1.2 dan melakukan analisis pada subbab 3.5 maka penulis mendapatkan simpulan sebagai berikut :

1. Sistem Informasi Manajemen *Remittance* (SIM *Remittance*) pada PT.Pos sudah cukup mendukung tujuan bisnis perusahaan, namun masih ada beberapa masalah yang ditemukan pada SIM *Remittance* dan harus diperbaiki lagi oleh pihak PT.Pos sehingga para *customer* pun bisa lebih nyaman dan bisa lebih percaya dalam melakukan transaksi pengiriman uang melalui layanan wesel PT.Pos Indonesia.
2. Penjagaan kualitas SIM *Remittance* yang dilakukan PT.Pos adalah dengan menentukan terlebih dahulu kebutuhan bisnis QMS dan pihak manajemen juga membuat struktur organisasi dan membuat divisi *security and quality assurance* yang secara khusus menangani penjagaan kualitas terhadap SIM *Remittance* namun ada kekurangan yang terjadi seperti belum terdokumentasinya standar QMS dikarenakan belum ada *template* khusus. Selain itu tindakan *Good Practice* yang berupa pelatihan pun dilakukan untuk meningkatkan kemampuan staf dalam menjaga kualitas dari SIM *Remittance*. Standar coding *software* dan menentukan kebutuhan *customer* diterapkan ketika proses developing guna meningkatkan keefektifan, keefisienan dan kualitas dari SIM *Remittance* .
3. Kualitas keamanan IT di PT.Pos sangat diutamakan oleh seluruh pihak manajemen, untuk fasilitas keamanan yang perusahaan miliki cukup banyak akan tetapi untuk alat *fingerprint* tidak dipergunakan secara efektif dikarenakan pintu masuk terkadang masih dibiarkan terbuka sehingga para staf atau orang luar dapat masuk ke ruangan kantor tanpa harus mengakses ruangan sebelumnya. Untuk keamanan disisi *software* PT.Pos telah menggunakan antivirus dan

rutin di *update* lalu untuk jaringan pada SIM *Remittance* menggunakan VPN dan keamanan IT ini telah dilakukan pengujian sebelumnya sehingga keamanan yang diterapkan dirasa sudah cukup aman dari serangan. Keamanan data transaksi seperti PIN telah dilakukan proses enkripsi sehingga jika terjadi pencurian data PIN tidak sembarang orang dapat dengan mudah melihat PIN-PIN untuk transaksi pengambilan uang. Selain itu PT.Pos telah membuat prosedur dan terdokumentasi mengenai hak akses aplikasi SIM *Remittance* sehingga hanya orang tertentu yang dapat mengakses aplikasi tersebut dan prosedur untuk menonaktifkan *user* pun telah diterapkan oleh PT.Pos.

4. Seluruh proses dan alur transaksi pengiriman dan penerimaan data transaksi pelanggan telah terdokumentasi sehingga proses transaksi ini jelas dan cukup efektif karena PT.Pos tahu apa saja urutan kegiatan yang harus perusahaan lakukan terlebih dahulu hingga proses tersebut selesai.
5. Dalam penanganan masalah yang terdapat pada aplikasi SIM *Remittance* sebelumnya divisi *security* di PT.Pos telah melakukan identifikasi dan pengklarifikasian masalah-masalah, setelah melakukan pengklarifikasian masalah divisi *security* melakukan *problem tracking* untuk mencari akar penyebab masalah tersebut dari sanalah pihak *security* mendapatkan solusi dan membuat dokumen cara penyelesaian masalah dan dibagi menjadi 2 dokumen yaitu dokumen *contingency plan* dan dokumen *troubleshooting*.

4.2 Saran

Berdasarkan simpulan pada subbab 4.1 berikut ini akan diberikan saran untuk perbaikan pada sistem selanjutnya :

1. Memperbaharui standar kualitas pada SIM *Remittance* agar masalah yang ditemui dapat diperbaiki dan kinerja dari sistem remittance dapat bekerja lebih efisien dan efektif.

2. Bisa dilakukan kembali pengauditan terhadap SIM *Remittance* berdasarkan proses-proses yang dibutuhkan, sehingga kualitas dari SIM *Remittance* dapat lebih berkembang dan mengikuti perkembangan teknologi ke depannya.
3. Optimalkan fasilitas yang dimiliki oleh PT.Pos
4. Lakukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan kesadaran setiap *user* yang menggunakan SIM *Remittance*.
5. Berdasarkan analisis *maturity level* pada subbab 3.5 dan subbab 3.6 maka pada Tabel V berikut ini akan diberikan saran untuk meningkatkan 1 *maturity level* :

Tabel V Saran Maturity Level

Proses	Level Saat Ini	Level Yang Akan Dicapai	Hal Yang Dapat Dilakukan
PO8	Level 3 <i>Defined</i>	Level 4 <i>Manage and Measurable</i>	Membuat pendokumentasian mengenai QMS yang dipakai dalam menentukan kualitas SIM <i>Remittance</i> dan melakukan pengembangan persyaratan QMS yang dipakai.
			Melakukan pemantauan kinerja para stafnya secara rutin dan berkala untuk meningkatkan kinerja para staf yang bertanggung jawab dalam menjaga dan mengelola kualitas SIM <i>Remittance</i> .
			Melakukan survey akan kepuasan kualitas SIM <i>remittance</i> dan membuat program standar untuk mengukur kualitas dan memperbaiki struktur sistemnya.
			Berikan lagi pemahaman dan pelatihan kepada setiap staf akan pentingnya menjaga kualitas dari sistem agar kinerja dari sistem tidak mengalami kendala.

Proses	Level Saat Ini	Level Yang Akan Dicapai	Hal Yang Dapat Dilakukan
DS5	Level 3 <i>Defined</i>	Level 4 <i>Manage and Measureable</i>	Tingkatkan tanggung jawab setiap staf akan keamanan IT dan lebih ditegaskan kembali hukuman bagi para staf yang melakukan pelanggaran IT.
			Tingkatkan kesadaran setiap staf akan pentingnya identitas staf, dengan cara mensosialisasikan akan pentingnya keamanan IT dengan gencar.
			Manfaatkan seluruh fasilitas keamanan IT secara efektif agar keamanan di perusahaan lebih terjamin.
			Merencanakan dan mengelola pelatihan keamanan dengan tanggap, latihan disesuaikan dengan kebutuhan bisnis dan resiko yang dihadapi oleh perusahaan.
DS10	Level 2 <i>Repeatable but Intuitive</i>	Level 3 <i>Defined</i>	Kembangkan kembali upaya pencarian akar masalah untuk menjadi bahan pengembangan sistem ke depannya.
			Pastikan seluruh proses pelacakan akar masalah telah terfragmentasi dalam tim respon.
			Lakukan kembali pelatihan pengelolaan masalah terhadap setiap staf yang menggunakan sistem SIM <i>Remittance</i> sehingga staf dapat mengatasi masalah-masalah yang mereka hadapi.
DS11	Level 2 <i>Repeatable but Intuitive</i>	Level 3 <i>Defined</i>	Pemahaman setiap staf untuk kebutuhan manajemen harus ditingkatkan lagi. Dan tingkatkan juga

Proses	Level Saat Ini	Level Yang Akan Dicapai	Hal Yang Dapat Dilakukan
			<p>tanggung jawab pihak yang melakukan pengelolaan data.</p> <p>Lakukan pemantauan kinerja terhadap pihak yang melakukan pengelolaan data secara berkala agar kegiatan pengelolaan data berjalan dengan efektif dan efisien.</p> <p>Pelatihan untuk pengelolaan data harus dilakukan kembali secara berkala untuk meningkatkan kualitas kinerja dari setiap stafnya.</p>
DS13	Level 1 <i>Initial / Ad Hoc</i>	Level 2 <i>Repeatable but Intuitive</i>	<p>Lebih tingkatkan kesadaran akan peran penting dari kegiatan operasi dalam fungsi mendukung kegiatan IT.</p> <p>Menyediakan anggaran untuk alat-alat dan dialokasikan berdasarkan kasus atau kegiatan yang dilaksanakan.</p> <p>Lakukan pemantauan infrastruktur IT secara berkala dan didokumentasikan. Serta tingkatkan kesadaran seluruh staf untuk melakukan perawatan terhadap fasilitas IT yang disediakan.</p>