BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi informasi sudah semakin maju dan berkembang dengan cepat. Teknologi informasi mempermudah setiap pekerjaan yang dilakukan di dalam sebuah organisasi atau perusahaan, salah satunya dalam hal penyebaran informasi. Penyebaran informasi tidak lagi dilakukan secara manual, melainkan menggunakan media internet atau *e-mail*. Salah satu perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi melalui internet adalah PT Pos Indonesia.

PT Pos Indonesia merupakan perusahaan negara yang bergerak di layanan pos. PT Pos selalu melakukan perubahan dari waktu ke waktu, sehingga PT Pos Indonesia mengalami banyak perkembangan. Hal itu membuat semakin banyak kantor besar dan kantor lainnya yang berhubungan dengan pos. Dalam setiap kantor terdapat banyak karyawan yang saling terhubung satu dan lainnya sehingga dalam penyebaran informasi dibutuhkan lembaran kertas yang sangat banyak agar informasi yang diberikan tersebut diketahui oleh karyawan-karyawan yang bersangkutan. PT Pos memanfaatkan teknologi informasi berbasis web untuk aplikasi sistem informasi *E-Office*.

E-Office adalah sistem yang dapat memberikan solusi komunikasi internal melalui korespondensi secara digital yang dapat digunakan oleh seluruh karyawan PT Pos yang memiliki akun *e-mail* resmi PT Pos Indonesia. Melalui *E-Office* ini dapat mencegah surat-surat penting tercecer dan ditemukan oleh orang yang tidak berwenang. Selain itu kegiatan surat-menyurat dapat dilakukan dengan mudah dan cepat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas pada point 1.1, maka rumusan masalah yang ada adalah :

1. Bagaimana proses bisnis yang terjadi di *E-Office* ?
2. Apakah rencana strategi *IT* sudah didefinisikan dengan baik melalui *E-Office*?
3. Apakah pelatihan penggunaan *E-Office* yang dilakukan sudah berjalan sesuai kebutuhan?
4. Bagaimana *E-Office* menjaga keakuratan data yang ada pada sistem?
5. Bagaimana penanganan terhadap kesulitan-kesulitan yang dihadapi pengguna *E-Office*?

1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibahas pada point 1.2, maka tujuan pembahasan dari laporan ini adalah :

1. Mengetahui proses bisnis yang terjadi di *E-Office*.
2. Menganalisis dan mendeskripsikan apakah rencana strategi *IT* sudah didefinisikan dengan baik melalui *E-Office*.
3. Menganalisis dan mendeskripsikan apakah pelatihan penggunaan *E-Office* yang dilakukan sudah berjalan sesuai kebutuhan.
4. Menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana *E-Office* menjaga keakuratan data yang ada pada sistem.
5. Menganalisis dan mendeskripsikan penanganan kesulitan yang dihadapi pengguna *E-Office*.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibahas pada poin 1.2, maka ruang lingkup kajian yang dipakai untuk menjawab tujuan pembahasan akan mengacu pada *framework* COBIT 4.1.

Domain yang akan digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang ada yaitu :

1. Mengetahui proses bisnis yang terjadi pada *E-Office*:
Proses analisis akan berfokus pada proses bisnis yang terjadi pada sistem di *E-Office*.
2. Menganalisis apakah rencana strategi *IT* sudah didefinisikan dengan baik melalui *E-Office*:
PO1 *Define a Strategic IT Plan*
 - PO1.1 *IT Value Management*
 - PO1.2 *Business-IT Alignment*
 - PO1.3 *Assessment of Current Capability and Performance*
 - PO1.4 *IT Strategic Plan*
 - PO1.5 *IT Tactical Plans*
 - PO1.6 *IT Portofolio Management*
3. Menganalisis apakah pelatihan penggunaan *E-Office* yang dilakukan sudah berjalan sesuai kebutuhan:
DS7 *Educate and Train Users*
 - DS7.1 *Identification of Education and Training Needs*
 - DS7.2 *Delivery of Training and Education*
 - DS7.3 *Evaluation of Training Received*
4. Menganalisis bagaimana *E-Office* menjaga keakurataan data :
DS5 *Ensure Security Sistem*
 - DS5.1 *Management of IT Security*
 - DS5.2 *IT Security Plan*
 - DS5.3 *Identity Management*
 - DS5.4 *User Account Management*
 - DS5.5 *Security Testing, Surveillance and Monitoring*
 - DS5.6 *Security Incident Definition*
 - DS5.7 *Protection of Security Technology*
 - DS5.8 *Cryptographic Key Management*
 - DS5.9 *Malicious Software Prevention, Detection and Correction*
 - DS5.10 *Network Security*
 - DS5.11 *Exchange of Sensitive Data*

DS11 *Manage Data*

DS11.1 *Business Requirements for Data Management*

DS11.2 *Storage and Retention Arrangements*

DS11.3 *Media Library Management System*

DS11.4 *Disposal*

DS11.5 *Backup and Restoration*

DS11.6 *Security Requirement for Data Management*

5. Menganalisis bagaimana penanganan terhadap kesulitan-kesulitan yang dihadapi pengguna *E-Office* :

DS8 *Manage Service Desk and Incident*

DS8.1 *Service Desk*

DS8.2 *Registration of Customer Queries*

DS8.3 *Incident Escalation*

DS8.4 *Incident Closure*

DS8.5 *Reporting and Trend Analysis*

1.5 Sumber Data

Sumber data yang didapatkan yaitu melalui wawancara kepada Manager IT dan Staf *Helpdesk and Operational Support E-Office* di PT Pos Indonesia . Sumber data lain yang akan digunakan adalah *browsing* melalui internet, buku, dan survey ke perusahaan.

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini terdiri dari empat bab yang di dalamnya mencakup hal-hal sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab I membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, dan sistematika penyajian.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab II membahas mengenai teori-teori yang berhubungan dengan materi penulisan yang diambil dari beberapa referensi baik buku, jurnal maupun internet.

BAB III ANALISIS dan EVALUASI

Bab III membahas mengenai analisis pada sistem informasi yang akan dilakukan pada perusahaan.

BAB IV SIMPULAN dan SARAN

Bab IV membahas mengenai kesimpulan dan saran dari penulis berasal dari pembahasan sebelumnya.