

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bidang teknologi informasi saat ini sangat mempengaruhi dunia bisnis dalam hal meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelaksanaan proses bisnis dan alur kerja dalam perusahaan. Salah satu hal utama adalah bagi perusahaan-perusahaan yang menjual jasa kepada konsumennya. Tetapi pada kenyataannya, banyak perusahaan-perusahaan yang sering kali melupakan tahapan untuk menganalisis keberadaan aspek teknologi informasi tersebut, apakah teknologi informasi yang digunakan dapat membantu proses bisnis perusahaan hingga mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut.

Salah satu contoh perusahaan yang menjual jasa pelayanan pada *customer* adalah PT POS Indonesia. Perusahaan PT POS Indonesia merupakan perusahaan penyedia pelayanan jasa pengiriman barang dengan. Perusahaan PT Pos Indonesia menggunakan sebuah aplikasi desktop bernama *Integrated Postal Operations System (IPOS)* untuk membantu kegiatan bisnis pengiriman barang. Dengan mengetahui keseluruhan proses bisnis yang ada pada aplikasi IPOS, maka diharapkan aplikasi IPOS dapat dijadikan sebuah teknologi informasi yang dapat mengintegrasikan dan membantu jalan proses bisnis dari keseluruhan pelayanan-pelayanan yang ada di perusahaan PT POS Indonesia. Hal ini mengingat bahwa keberadaan aplikasi IPOS di perusahaan PT POS Indonesia sangat mempengaruhi jalannya proses bisnis sehari-hari yaitu *collecting, processing, transportation, dan delivery*.

Pelopor utama PT POS Indonesia terhadap pelanggan adalah pengiriman barang dimana waktu dan lokasi sangat diprioritaskan, maka penting bagi perusahaan untuk menganalisis sejauh mana sistem informasi tersebut dapat membantu mencapai tujuan, visi dan misi yang telah ditetapkan oleh perusahaan PT POS Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana melakukan pemeliharaan *standard* untuk fungsi sistem informasi pada sistem IPOS di PT POS Indonesia?
2. Bagaimana mengidentifikasi area pada standar-standar IPOS untuk melakukan perbaikan?

1.3 Tujuan Pembahasan

Adapun tujuan pembahasan dalam laporan tugas akhir ini adalah:

1. Mengetahui cara untuk meningkatkan standar keamanan sistem dan Integritas data, efektifitas dan efisiensi sistem IPOS di PT POS Indonesia.
2. Mengetahui area untuk melakukan perbaikan pada standar-standar aplikasi IPOS.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Adapun ruang lingkup kajian dalam laporan tugas akhir ini adalah:

1. Uraian proses bisnis keseluruhan layanan pada sistem IPOS.
2. Pembahasan mengenai dari proses pengiriman barang sampai *delivery*, yaitu *Collecting, Processing, Transportation, Delivery*.
3. Pembahasan mengenai:
 - a. *Developing Quality Goals*
 - b. *Developing, Promulgating, and Maintaining Standards for the Information Systems Function*
 - c. *Monitoring Compliance with QA Standards*
 - d. *Identifying Areas for Improvement*
 - e. *Reporting To Management*
 - f. *Training in QA Standards and Procedures*.

1.5 Sumber Data

Sumber-sumber data yang didapatkan yaitu melalui wawancara dengan pembimbing lapangan, *questioner* melalui email, studi lapangan dan *website* PT POS Indonesia.

1.6 Sistematika Penyajian

Pembahasan dalam laporan ini dimulai dengan pendahuluan sebagai:

BAB I PENDAHULUAN

Memuat dasar-dasar dan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan yang hendak dicapai, ruang lingkup, metode penelitian, hipotesis, dan sistematika penyajian.

BAB II KAJIAN TEORI

Dijabarkan teori-teori dasar untuk melakukan analisis proses bisnis yang ada serta sistem informasi yang digunakan.

BAB III ANALISIS SISTEM

Diuraikan masalah yang dibahas, sebagai jawaban dari rumusan masalah yang ditulis sebelumnya.

Bab IV SIMPULAN DAN SARAN

Bab empat merupakan kesimpulan dari pembahasan yang dilakukan sebelumnya. Pada bab ini juga dikemukakan solusi yang diperlukan.