

Bab I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT TIKI JALUR KENCANA NUGRAHA EKA KURIR (TIKI JNE) adalah Badan Usaha Milik Swasta yang didirikan pada tahun 1980, bertanggung jawab memberikan pelayanan jasa pengiriman bagi masyarakat baik di dalam maupun diluar wilayah Indonesia. PT TIKI JNE memiliki dua cabang yang langsung membawahi agen – agen dan pada kantor pusatnya terdapat pembagian divisi-divisi, salah satunya adalah divisi Jaringan Virtual, dimana divisi ini salah satunya bertugas memberikan informasi *troubleshooting* yang berhubungan dengan komputerisasi baik *hardware* maupun *software* kepada pegawai atau divisi lain. TIKI JNE mempunyai sistem komputerisasi yang digunakan untuk penginputan data pengiriman barang bagi konsumen yang datang dan ingin melakukan pengiriman barang melalui agen-agen terdekatnya. Setiap agen mempunyai sistem yang terkomputerisasi yang mengatur jasa pengiriman barang. Namun sistem tersebut belum maksimal karena jika barang tersebut tidak diterima oleh alamat tujuan, konsumen tidak dapat mengetahui secara langsung pada sistem komputer agen yang selama ini masih dilakukan secara manual. Untuk itulah diperlukan pengelolaan teknologi informasi yang baik pada perusahaan agar seluruh aktifitas yang dijalankan sesuai dengan tujuan bisnis perusahaan. Salah satu bentuknya adalah melakukan audit sistem informasi dengan menggunakan *framework COBIT 4.1*. Hal ini dikarenakan masih ditemukannya banyak kesalahan di organisasi karena tidak sesuai dengan *framework COBIT 4.1*. TIKI JNE sangat membutuhkan perbaikan – perbaikan agar meningkatkan kinerja sistem informasi yang ada didalam perusahaan.

Sumber Daya Manusia di dalam perusahaan merupakan salah satu faktor penting yang bisa menentukan kesuksesan suatu perusahaan. Untuk itu

harus dipastikan terlebih dahulu apakah Sumber Daya Manusia yang ada sudah menunjang dengan baik kegiatan operasional perusahaan. Sebagai contoh bagaimana menganalisis proses yang terjadi didalam perusahaan, apakah divisi IT mempunyai peranan dalam membantu kinerja perusahaan, menganalisa bentuk aliran kerja di perusahaan. Selain itu untuk melakukan pengecekan terhadap sistem informasi yang ada apakah sudah berjalan sesuai harapan, efisien dan dapat memenuhi kebutuhan perusahaan.

Berdasarkan dari latar belakang masalah, maka laporan tugas akhir ini diberi judul: **“Analisis Sistem Operasional Sumber Daya Manusia”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berikut ini merupakan rumusan masalah yang disampaikan berdasarkan latar belakang masalah :

1. Bagaimana kesesuaian 12 proses yang dipilih dari COBIT 4.1 dengan yang terdapat pada perusahaan?
2. Masalah apa saja yang terjadi di dalam divisii IT perusahaan?
3. Bagaimana tingkat kematangan *maturity* perusahaan?
4. Apakah organisasi sudah melaksanakan kegiatan sesuai dengan kontrol COBIT?

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan menganalisa kontrol dan audit perusahaan PT TIKI JNE dengan Metode COBIT ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu dan menganalisa keadaan perusahaan agar berjalan dengan baik.

2. Menggunakan proses *P02 Define the Information Architecture*, *P03 Determine Technological Direction*, *P04 Define the Information Technology Processes, Organization and Relationship*, *P06 Communicate Management Aims and Direction*, *P08 Manage Quality*, *P09 Assess and manage Information Technology Risk*, *ME1 Monitor and evaluate Information Technology Performance*, *ME2 Monitor and Evaluate Internal Control* sebagai pembahasan.
3. Menganalisa pembagian tugas dan tanggung jawab yang terdapat di setiap divisi.
4. Membantu perusahaan agar bertindak dalam melaksanakan sesuatu sesuai dengan metode COBIT.

Dengan adanya pengauditan sistem informasi pada Perusahaan TIKI JNE diharapkan setiap kemungkinan masalah yang muncul bisa diatasi dengan baik.

1.4. Ruang Lingkup Kajian

Analisis kontrol dan audit yang akan dibahas menggunakan Metode COBIT versi 4.1. Analisis ini hanya berfokus pada topik analisis sistem operasi pada perusahaan tersebut. Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini tidak semua data di perusahaan dapat dipublikasikan dikarenakan menyangkut dengan rahasia perusahaan.

Metode COBIT versi 4.1 ini sangatlah kompleks dalam membahas dan memberikan solusi mengenai sistem informasi yang terdapat di perusahaan namun mengenai keterbatasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. *P02 Define the Information Architecture*

Proses ini membahas mengenai tata cara melakukan audit sistem informasi dengan membuat dan memelihara informasi bisnis model dan memastikan pendekatan sistem yang didefinisikan menggunakan analisis ini.

2. *P03 Determine Technologycal Direction*

Proses ini membahas mengenai Membuat dan maintenance serta mengatur perencanaan infrastruktur teknologi dan mengatur kebersihan dan realistis dari technology yang dapat diberi dan digunakan produknya, pelayanannya dan mekanisme *delivery*-nya.

3. *P04 Define the Information Technology Processes, Organization and Relationship*

Proses ini membahas mengenai kecocokan suatu organisasi pada penomoran dan keahlian dengan aturan dan tanggapan yang didefinisikan dan dikomunikasikan dengan bisnis dan strategi fasilitas yang digunakan dan membagikannya untuk keefektivan direksi dan kontrol yang baik

4. *P06 Communicate Management Aims and Direection*

Proses ini membahas mengenai membangun kebijakan baru dan mengkomunikasikanya kepada komunitas *user* di masa yang akan datang, diperlukan standarisasi untuk mendirikan kepada penerjemahan pilihan strategi kedalam praktikal dan aturan penggunaan *user*.

5. *P08 Manage Quality*

Proses ini membahas mengenai perencanaan, implementasi dan *maintenance* dari kualitas standart manajemen dan sistem membagikan untuk membedakan fase pengembangan, pembersihan penerimaan dan tanggapan yang tegas.

6. *P09 Assess and manage Information Technology risk*

Proses ini membahas mengenai menjamin organisasi dalam menggunakan dan mengidentifikasi resiko – resiko teknologi informasi dan hasil analisis, menyertakan fungsi yang disiplin dan memperkecil ukuran biaya yang efektif kepada mitigasi resiko.

7. *ME1 Monitor and evaluate Information Technology performance*
Proses ini membahas mengenai bagaimana cara memonitor dan melaporkan proses *metric* dan mengidentifikasi dan mengimplementasikan peforma kinerja.
8. *ME2 Monitor and evaluate internal control*
Proses ini membahas mengenai memonitor kontrol internal proses untuk hubungan aktiviatas teknologi informasi dan mengidentifikasinya
9. *DS6 Identify and allocate cost*
Proses ini membahas mengenai perlunya sistem yang adil dan merata pengalokasian biaya teknologi informasi untuk bisnis pengukuran akurat memerlukan biaya teknologi informasi dan kesepakatan dengan pengguna bisnis pada alokasi yang adil.
10. *DS7 Educate and train user*
Proses ini membahas mengenai pendidikan yang efektif dari semua pengguna sistem teknologi informasi, termasuk yang di dalam teknologi informasi, membutuhkan mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dari masing-masing kelompok pengguna.
11. *DS8 Manage service desk and incidents*
Proses ini membahas mengenai tepat waktu dan efektif terhadap *query* pengguna teknologi informasi dan masalah memerlukan dirancang dengan baik dan dilaksanakan dengan baik dan insiden meja layanan proses manajemen.
12. *DS9 Manage configuration*
Proses ini membahas mengenai cara memastikan integritas konfigurasi *hardware* dan *software* memerlukan pembentukan dan pemeliharaan yang akurat dan konfigurasi lengkap *repository*.

Hasil yang akan didapatkan dari penggunaan proses yang ada di atas agar perusahaan dapat memperbaiki sistem yang telah ada menjadi lebih baik lagi dan meningkatkan kinerja perusahaan baik dari segi SDM (Sumber Daya Manusia) maupun sistem yang telah terkomputerisasinya.

1.5 Sumber Data

1. Observasi, pada beberapa bagian atau divisi di PT. TIKI JNE di Komplek Batununggal
2. Wawancara, dengan staff dan pimpinan yang terkait.
3. Studi Pustaka, Buku ataupun Internet.

1.6 Sistematika Penyajian

Berikut merupakan inti sari dari pembahasan:

Bab 1 membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sistematika penyajian, metode dan teknik penelitian.

Bab 2 Kajian Teori mengenai metode COBIT, seperti sejarah, pengertian, tujuan, dan keuntungan dari penggunaan *COBIT*, proses – proses yang pada *COBIT*, pengertian sistem informasi auditing dan langkah – langkah dalam mengaudit.

Bab 3 Analisis dan Perancangan membahas pengimplementasian metode COBIT mengenai sumber daya manusia yang mencakup P02 *Define the Information Architecture* , P03 *Determine Technological Direction*, P04 *Define the Information Technology processes, organization and relationship Resources* , P06 *Communicate Management Aims and Direection*, P08 *Manage Quality*, P09 *Assess and manage Information Technology risk*, ME1 *Monitor and*

evaluate Information Technology performance, ME2 Monitor and evaluate internal control

Bab 4 Hasil Tercapai, pada bab ini dilakukan pembahasan secara terperinci mengenai standar COBIT yang sudah terpenuhi beserta bukti – bukti yang ada, sedangkan untuk standar yang belum terpenuhi, perusahaan akan diberi saran maupun rekomendasi untuk setiap proses yang belum memenuhi standar *COBIT* yang diharapkan bermanfaat bagi perusahaan.

Bab 5 Penutup, pada bab ini diberikan kesimpulan dari keseluruhan proses yang telah selesai diaudit juga akan diberikan saran – saran