

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

TPK Koja merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pelayaran yang terletak di Tanjung Priok Jakarta. TPK Koja merupakan perusahaan yang memberikan jasa pengiriman barang menggunakan peti kemas. Sebagai perusahaan yang telah berkembang diharapkan dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama.

Manajemen sistem yang baik di perlukan untuk menunjang kinerja perusahaan. Maka dari itu di perlukan *change management* dari sistem yang lama ke sistem yang baru sehingga diperlukan pelatihan dan sosialisasi kepada para *user* dalam menangani dan mengelola sistem aplikasi yang baru dan lebih praktis di bandingkan aplikasi yang lama. Selain itu perlu adanya manajemen terhadap insiden dan masalah yang mungkin timbul berkaitan dengan penerapan sistem baru

Perubahan aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan sangat diperlukan agar semua tujuannya dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan. Perubahan yang berjalan dengan lancar sangat mendukung kinerja sistem baru yang baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut adalah pokok-pokok rumusan masalah *change management* pada aplikasi inventory di TPK Koja :

1. Apakah sistem yang baru telah *dimanage* oleh perusahaan, misalnya dengan disosialisasikan kepada seluruh karyawan?
2. Bagaimana pendidikan dan pelatihan yang dilakukan perusahaan terhadap perubahan sistem di TPK Koja?

3. Apakah sistem yang baru telah memiliki *service desk* untuk menangani masalah yang ada di TPK Koja?
4. Hal-hal apa saja yang dilakukan TPK Koja dalam *Manage Problems* ?

1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan rumusan masalah yang disampaikan pada bagian 1.2 maka tujuan pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. **AI6 *Manage Changes***

Semua perubahan, termasuk perawatan darurat dan *patch*, yang berkaitan dengan infrastruktur dan aplikasi dalam produksi lingkungan secara formal dikelola secara terkendali. Perubahan (termasuk dengan prosedur, proses, sistem dan layanan parameter) akan dicatat, dinilai dan berwenang sebelum pelaksanaan dan ditinjau terhadap hasil yang direncanakan berikut implementasi. Hal ini memastikan mitigasi risiko berdampak negatif stabilitas atau integritas lingkungan produksi.

2. **DS7 *Educate and Trained User***

Sistem pendidikan yang efektif dari semua pengguna teknologi informasi sistem, termasuk dalam teknologi informasi, membutuhkan identifikasi kebutuhan pelatihan setiap kelompok pengguna. Selain mengidentifikasi kebutuhan, proses ini termasuk menentukan dan melaksanakan strategi untuk pelatihan yang efektif dan mengukur hasil. Program pelatihan yang efektif meningkatkan penggunaan teknologi yang efektif dengan mengurangi kesalahan pengguna, meningkatkan produktivitas dan meningkatkan kepatuhan dengan *control* utama, seperti langkah-langkah keamanan pengguna.

3. **DS8 *Manage service desk and incidents***

Respon yang efektif dan periodik terhadap masukan dan permasalahan membutuhkan rancangan dan pelaksanaan yang baik dari *help desk* dan proses manajemen insiden. Proses pengelolaan *help desk* dan insiden ini meliputi tahap registrasi insiden yang terjadi, eskalasi insiden, analisis pola dan akar penyebab dan penyesuaian.

4. DS10 *Manage Problems*

Problem management yang efektif memerlukan identifikasi dan klasifikasi masalah, analisis akar penyebab masalah dan resolusi masalah. Proses *problem management* yang juga mencakup perumusan rekomendasi untuk peningkatan, pemeliharaan masalah pencatatan dan peninjauan tindakan korektif. Suatu proses *problem management* yang efektif memaksimalkan ketersediaan, meningkatkan tingkat pelayanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Analisis dilakukan dengan *COBIT (Control Objective for Information Technology)*. Dengan menggunakan beberapa proses yang terkait dengan mengambil *control objective* pada tiap proses yang terkait.

Berikut ini adalah Tabel Proses yang akan digunakan dalam melakukan analisis *change management* pada TPK Koja

Tabel I. Proses *Control Objective*.

Proses	Keterangan
AI6 <i>Manage Changes</i>	Semua perubahan, termasuk perawatan darurat dan <i>patch</i> , yang berkaitan dengan infrastruktur dan aplikasi dalam produksi lingkungan secara formal dikelola secara terkendali. Perubahan (termasuk dengan prosedur, proses, sistem dan layanan parameter) akan dicatat, dinilai dan berwenang sebelum pelaksanaan dan ditinjau terhadap hasil yang direncanakan berikutimplementasi. Hal ini memastikan mitigasi risiko berdampak negatif stabilitas atau integritas lingkungan produksi.
DS7 <i>Educate and Train</i>	Sistem pendidikan yang efektif dari semua pengguna teknologi informasi sistem, termasuk dalam teknologi informasi,

<i>User</i>	membutuhkan identifikasi kebutuhan pelatihan setiap kelompok pengguna. Selain mengidentifikasi kebutuhan, proses ini termasuk menentukan dan melaksanakan strategi untuk pelatihan yang efektif dan mengukur hasil. Program pelatihan yang efektif meningkatkan penggunaan teknologi yang efektif dengan mengurangi kesalahan pengguna, meningkatkan produktivitas dan meningkatkan kepatuhan dengan control utama, seperti langkah-langkah keamanan pengguna.
<i>DS8 Manage service desk and incidents</i>	Respon yang efektif dan periodik terhadap masukan dan permasalahan membutuhkan rancangan dan pelaksanaan yang baik dari <i>help desk</i> dan proses manajemen insiden. Proses pengelolaan <i>help desk</i> dan insiden ini meliputi tahap registrasi insiden yang terjadi, eskalasi insiden, analisis pola dan akar penyebab dan penyesuaian.
<i>DS10 Manage Problem</i>	<i>Problem management</i> yang efektif memerlukan identifikasi dan klasifikasi masalah, analisis akar penyebab masalah dan resolusi masalah. Proses <i>problem management</i> yang juga mencakup perumusan rekomendasi untuk peningkatan, pemeliharaan masalah pencatatan dan peninjauan tindakan korektif. Suatu proses <i>problem management</i> yang efektif memaksimalkan ketersediaan, meningkatkan tingkat pelayanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

1.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam proses Analisis dan Audit ini berupa buku-buku dan artikel-artikel mengenai *COBIT 4.1* yang berasal dari internet. Untuk sumber data perusahaan yang bersangkutan didapat dari hasil wawancara langsung dengan pihak TPK Koja.

1.6 Sistematika Penyajian

Intisari dari setiap bab yang terdapat dalam laporan tugas akhir adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, sistematika penyajian.

BAB II KAJIAN TEORI

Pada bab ini membahas mengenai teori-teori yang berhubungan dengan materi penulisan yang diambil dari beberapa referensi baik buku, jurnal maupun internet. Materi penulisan adalah mengenai *framework COBIT* dan penjelasan mengenai proses-proses yang akan dianalisis.

BAB III HASIL ANALISIS

Bab ini membahas mengenai proses penganalisisan berdasarkan *COBIT 4.1* dan menjelaskan bagaimana proses yang dilakukan untuk menilai kepatuhan terhadap *control* yang sudah ditetapkan. Apakah sistem yang telah diterapkan saat ini sudah sesuai dengan standar dari *COBIT*. Hal-hal apa saja yang sudah memenuhi standar *COBIT* dan hal-hal apa saja yang belum memenuhi standar *COBIT*.

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini membahas mengenai simpulan dan saran dari penulis berasal dari pembahasan sebelumnya.