

ABSTRAK

Analisis dilakukan pada Sistem Informasi Manajemen Ritel PT. Pos Indonesia, bertujuan untuk mengetahui kondisi keseluruhan divisi ritel sesuai dengan aspek yang tercantum pada modul *Service Management Process Maturity Framework*. Teori yang digunakan dalam pembahasan adalah *ITIL Framework* dan menggunakan metode yang digunakan berdasarkan proses pada *Service Management Process Maturity Framework* yaitu persiapan dokumen, memberikan analisis pengukuran maturity, memberikan hasil analisis keseluruhan, memberikan kesimpulan, dan memberikan saran perbaikan dokumen. Teknik penelitian dilakukan dengan melakukan observasi dan wawancara secara langsung kepada pihak PT. Pos Indonesia. Hasil analisis yang didapat berupa kondisi saat ini pada divisi ritel PT. Pos Indonesia. Saran yang diberikan pada proses agar sesuai dengan tingkat kedewasaan sebuah sistem dalam kegiatan analisis yaitu keadaan sumber daya manusia, cara kerja sistem, teknologi dan peralatan, visi, misi, tujuan, perilaku sumber daya terhadap sistem dan tingkat interaksi antara pengguna dan proses bisnis.

Kata kunci: cara kerja sistem, interaksi antara pengguna dan proses bisnis, *ITIL framework*, *service design*, *service management maturity framework*, keadaan sumber daya manusia, teknologi dan peralatan, perilaku sumber daya manusia, visi misi dan tujuan.

ABSTRACT

Analysis was performed on Retail Management Information System at PT . Pos Indonesia , aims to determine the overall condition of the retail division in accordance with the aspects listed in the module Service Management Process Maturity Framework . The theory used in the discussion is the ITIL Framework and the method used by the process in Service Management Process Maturity Framework , namely the preparation of documents , provides measurement analysis , maturity , yield overall analysis , provide conclusions , and provide suggestions for improvement of the document. Engineering Research conducted by observation and interviews directly to the PT . Pos Indonesia . The results of the analysis are obtained in the form of current conditions in the retail division of PT . Pos Indonesia . Advice given on the process to match the maturity level of a system in a state of activity , namely the analysis of human resources , how the system work , technology and equipment , vision , mission , goals , behavior between resources and system and the level of interaction between users and business processes .

Keywords : ITIL framework , service design , service management maturity framework , the state of human resources , how to work the system , technology and equipment , vision , mission and goals , the behavior of human resources , the interaction between users and business processes .

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iv
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	1
1.3 Tujuan Pembahasan	2
1.4 Ruang Lingkup Kajian.....	2
1.5 Metode Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penyajian	3
BAB 2. KAJIAN TEORI	5
2.1 Pengertian Sistem	5
2.2 Definisi Informasi	5
2.3 Definisi Manajemen	6
2.4 Definisi <i>Service</i> dan <i>Service Management</i>	6
2.5 Definisi <i>ITIL</i>	6
2.6 <i>ITIL Service Management Lifecycle</i>	7
2.6.1 <i>Service Strategy</i>	8
2.6.2 <i>Service Design</i>	8
2.6.3 <i>Service Transition</i>	9
2.6.4 <i>Service Operation</i>	9
2.6.5 <i>Continual Service Improvement</i>	9

2.7	<i>ITIL Service Design</i>	10
2.7.1	Proses Service Design	10
2.7.2	<i>Service Management Process Maturity Framework</i>	13
BAB 3.	ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM	21
3.1	Profil Perusahaan	21
3.2	Visi dan Misi	22
3.2.1	Visi	22
3.2.2	Misi	23
3.3	Struktur Organisasi.....	23
3.4	Tahap Analisis Sistem	24
3.5	Gambaran Sistem.....	25
3.5.1	Proses Ritel PT. Pos Indonesia.....	26
3.6	Analisis SIM Ritel di PT. Pos Indonesia.....	29
3.6.1	Analisis <i>Skill</i> dan Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	29
3.6.2	Analisis Cara Kerja Sistem Informasi Manajemen Ritel	30
3.6.3	Analisis Teknologi dan Peralatan	32
3.6.4	Analisis Visi Misi dan Hasil Sistem Informasi Manajemen Ritel	36
3.6.5	Analisis Perilaku Sumber Daya Terhadap Sistem	38
3.6.6	Analisis Tingkat Interaksi Antara <i>Supplier</i> , Pengguna dan Proses Bisnis	40
3.7	Hasil Evaluasi Analisis.....	41
BAB 4.	SIMPULAN DAN SARAN.....	43
4.1	Simpulan	43
4.2	Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....		46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Initial (Level 1).....	15
Tabel 2.2 Repeatable(Level 2)	16
Tabel 2.3 Defined (Level 3)	17
Tabel 2.4 Managed (Level 4)	18
Tabel 2.5 Optimizing (Level 5)	20
Tabel 3.1 Kesimpulan Tingkat <i>Maturity</i>	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>ITIL Service Management Lifecycle</i>	8
Gambar 2.2 <i>Process Maturity Framework</i>	14
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kadirre V Jawa Barat	23

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A. DAFTAR SINGKATAN	47
LAMPIRAN B. WAWANCARA	49
LAMPIRAN C. HASIL WAWANCARA.....	51
LAMPIRAN D. JURNAL PELAKSANAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RITEL	60
LAMPIRAN E. BUKTI PETUNJUK TEKNIS APLIKASI ADMIN LOKAL KANTOR PUSAT.....	85
LAMPIRAN F. BUKTI PETUNJUK TEKNIS APLIKASI PUSAT	125
LAMPIRAN G. BUKTI PENGANGKATAN DAN PEMBEBASAN JABATAN	170
LAMPIRAN H. BUKTI PROSES PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA	173
LAMPIRAN I. BUKTI PETUNJUK TEKNIS WEBSITE SIM RITEL	175
LAMPIRAN J. STRUKTUR ORGANISASI	201
LAMPIRAN K. BUKTI PROSEDUR PADA DIVISI RITEL.....	202

DAFTAR SINGKATAN

UPT	Kantorpos yang melaksanakan aktivitas pendistribusian, penjualan, penyimpanan benda dan pembuatan laporan.
BPM	Benda Pos dan Meterai.
G-5a	Daftar Pertanggungungan Penjualan dan Permintaan Triwulan Benda Konsinyasi.
G-4	Daftar Permintaan dan Pertanggungungan Meterai.
G-14	Daftar Permintaan dan Pemberian Bendapos dan Benda Mitra Antar Waktu.
NTPN	Nomor Transaksi Penerimaan Negara.
SSP	Surat Setoran Pajak.