

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Pos Indonesia di Bandung adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, ada berbagai jenis layanan yang diselenggarakan oleh PT. Pos diantaranya adalah pengiriman dan paket surat kilat pos, dalam kegiatannya banyak pelanggan yang sering melakukan pengiriman kepada PT. Pos.

Sebagai perusahaan layanan masyarakat yang memberikan nilai tambah bagi kepuasan pelanggan, PT. Pos mengembangkan persusahaan nya, diantaranya adalah bekerja sama dengan PT. Retail Indonesia, yang akan membidangi *E-Commerce* dan *Pos-Shop* serta bersifat retail lainnya.

Seiring dengan berjalan nya Sistem Informasi Manajemen Ritel yang masih terbilang baru, maka dilakukan penilaian tingkat maturitas pada bidang tersebut dengan menggunakan *assessment* pada *Framework ITIL* modul *Service Design*. Penilaian ini dilakukan supaya terlihat seberapa matang pelaksanaan sistem informasi ritel pada PT Pos Indonesia dan diharapkan hasilnya dapat mengoptimalkan proses distribusi barang dan pencatatan *inventory* melalui sistem informasi yang tengah diterapkan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang di atas, rumusan masalah yang ditemukan yaitu:

1. Bagaimana keadaan kompetensi dan kemampuan sumber daya area ritel PT. Pos Indonesia?
2. Apakah proses dan cara kerja pada area ritel PT. Pos Indonesia sudah berjalan dengan baik?
3. Bagaimana keadaan teknologi dan alat bantu yang digunakan di area ritel pada PT. Pos Indonesia?
4. Apa visi misi dan tujuan dari Divisi Ritel PT.Pos Indonesia?

5. Bagaimana perilaku sumber daya terhadap sistem yang diterapkan pada divisi ritel PT.Pos Indonesia?
6. Bagaimana tingkat interaksi Sistem Informasi Manajemen Ritel terhadap proses bisnis dan pengguna?

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan pembahasan dari penilaian ini adalah

1. Mengetahui kompetensi dan kemampuan dari sumber daya pada divisi ritel PT. Pos Indonesia.
2. Mengetahui dan memahami proses dan cara kerja sistem pada area ritel PT. Pos Indonesia.
3. Mengetahui keadaan teknologi dan alat bantu yang digunakan di divisi ritel PT. Pos Indonesia.
4. Mengetahui visi misi dan tujuan dari sistem informasi yang ada pada divisi ritel PT.Pos Indonesia.
5. Mengetahui perilaku dari sumber daya terhadap sistem yang diterapkan dalam divisi ritel PT.Pos.Indonesia.
6. Mengetahui tingkat interaksi Sistem Informasi Manajemen Ritel terhadap proses bisnis dan pengguna.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Ruang lingkup kajian dari penilaian ini adalah:

1. Uraian proses yang berjalan pada Sistem Informasi Manajemen Ritel pada PT. Pos Indonesia.
2. *Framework ITIL V3 modul Service Design.*
3. Menentukan tingkat maturitas menggunakan *assessment Framework ITIL V3 modul Service Design.*
4. Pengambilan data hanya pada divisi ritel PT. Pos Indonesia

1.5 Metode Penelitian

Berikut adalah metode penelitian yang digunakan penulis:

1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu pencarian dan pengumpulan data dengan mempelajari bahan-bahan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, dan mengambil beberapa referensi dari buku dan sumber-sumber yang mendukung penyusunan laporan tugas akhir ini yang ada di perpustakaan.

2. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data dengan cara menelusuri perusahaan dan meneliti sistem yang akan dimodelkan. Observasi bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara kerja dari sistem tersebut dan mengetahui situasi dan kondisi dilapangan.

3. Wawancara

Wawancara yaitu melakukan interaksi secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam sistem tersebut, sehingga diperoleh data yang akurat dan sesuai dengan sistem yang berjalan saat ini.

1.6 Sistematika Penyajian

Berikut adalah sistematika laporan yang digunakan,

1. Bab I PENDAHULUAN

Pada Bab I berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, ruang lingkup, sumber data dan sistematika penyajian laporan tugas akhir.

2. Bab II KAJIAN TEORI

Pada Bab II berisi teori-teori dasar untuk melakukan analisis dari sistem informasi yang digunakan.

3. Bab III ANALISIS DAN EVALUASI

Pada Bab III berisi tentang uraian dari masalah yang terdapat pada rumusan masalah yang dibuat.

4. BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas hasil kesimpulan dan saran dengan harapan dapat digunakan sebagai pengembangan dari sistem yang berjalan.