

BAB 1. PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas beberapa hal yang berkaitan dengan penelitian. Latar belakang masalah akan membahas latar belakang perusahaan tempat penelitian dilakukan. Rumusan masalah berisi hal yang berkaitan dengan masalah-masalah inti yang terdapat pada perusahaan. Tujuan pembahasan merupakan jawaban dari masalah pada rumusan masalah. Ruang lingkup kajian membahas mengenai kerangka kerja yang akan digunakan dalam penelitian ini. Sumber data merupakan data-data yang diperlukan dan cara pengumpulannya. Sistematika penyajian berisi intisari dari setiap bab.

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. POS Indonesia merupakan sebuah institusi bisnis yang bergerak dalam bidang layanan pos dan memiliki berbagai cabang diseluruh Indonesia. Dewasa ini, bisnis perusahaan yang sedang berkembang pesat ini tidak hanya melayani pengiriman surat, wesel, penitipan uang saja, akan tetapi melayani juga di bidang pembayaran kredit kendaraan, pembayaran Telkom, PLN dan juga menangani giro serta penukaran mata uang asing.

Untuk tetap dapat bertahan serta bersaing dalam kancah bisnis yang semakin ketat, keberadaan dan dukungan informasi yang akurat akan sangat memegang peranan penting dalam setiap *complain* yang di ajukan oleh masyarakat atau pengguna jasa PT. Pos Indonesia. Selain dari sisi teknologi, dukungan dari setiap karyawan yang berada dalam perusahaan juga berperan penting

Pada saat ini penulis berkesempatan untuk menganalisis di PT POS Indonesia. Sistem yang dimiliki oleh perusahaan ini cukup banyak, diantaranya adalah *system customer complain handling*. *System customer complain handling* adalah aplikasi berbasis web untuk mengelola *complain* pelanggan antar kantor. Dan sebagai user nya adalah petugas *customer service* (CS) dan *contact center* (CC) dari PT Pos Indonesia sendiri. Aplikasi ini sudah ada sejak tahun 2008 sampai sekarang. Pengaduan dapat

ditujukan ke lebih satu kantor, dan pengaduan hanya bisa di tutup oleh kantor asal. *Complain* yang diberikan kepada pada PT POS sangatlah penting untuk menunjang prestasi dari PT POS itu sendiri, Keamanan merupakan hal yang sangat penting dalam mendukung kelancaran sebuah sistem, salah satu yang paling penting adalah keamanan fisik. Perancangan dan pengelolaan keamanan fisik yang baik dapat menghindarkan perusahaan dari kerugian akibat kerusakan peralatan komputer yang dapat mengganggu jalannya bisnis perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ditemukan pada PT. POS Indonesia sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan fisik yang diterapkan guna mendukung sistem informasi *customer complain handling*?
2. Apakah perlindungan fisik yang diterapkan sudah sesuai dengan DSS05 cobit 5?

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan permasalahan yang akan di analisis pada PT. Pos Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui perlindungan-perlindungan fisik yang diterapkan untuk mendukung sistem informasi *customer complain handling*.
2. Mengetahui perlindungan fisik yang diterapkan sudah sesuai dengan DSS05 cobit 5.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Berdasarkan rumusan masalah pada bagian 1.2 dan tujuan pembahasan pada bagian 1.3 analisis sistem informasi akan dilakukan pada kantor pusat PT. Pos Indonesia wilayah Bandung yang bertempat di jalan Banda no. 30 dan akan mengacu pada COBIT 5 dengan menggunakan proses DSS05.

1. DSS05 *Manage Security Services*

Pada proses ini membahas tentang perlindungan alat-alat komputer dan personal membutuhkan fasilitas fisik yang dirancang baik dan dikelola dengan baik. Proses pengelolaan fisik meliputi dengan memilih fasilitas yang tepat dan merancang proses yang efektif untuk memonitor faktor-faktor keamanan dan mengelola hak akses. Pengelolaan perlindungan fisik yang efektif dapat mengurangi gangguan bisnis dari kerusakan peralatan komputer dan personal. *Control objective* yang digunakan adalah:

- A) DSS05.01 *Protect against malware*
- B) DSS05.02 *Manage network and connectivity security*
- C) DSS05.03 *Manage endpoint security*
- D) DSS05.04 *Manage user identity and logical access*
- E) DSS05.05 *Manage physical access to IT assets*
- F) DSS05.06 *Manage sensitive documents and output devices*
- G) DSS05.07 *Monitor the infrastructure for security-related events*

1.5 Sumber Data

Pada bagian ini, akan dijelaskan data-data yang diperlukan untuk penelitian ini dan penjelasan singkat cara mendapatkan data.

1, Data Primer

Data Primer yang menjadi sumber data utama dari pengerjaan laporan kerja praktek ini didapat dari data dan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi langsung terhadap pihak-pihak yang terkait pada PT. Pos Indonesia.

2. Data Sekunder

Data Sekunder yang menjadi pendukung dari pengerjaan laporan tugas akhir ini didapat dari internet, buku petunjuk teknis dan buku petunjuk pelaksanaan dari PT. Pos Indonesia serta buku literature yang berasal dari perpustakaan.

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika penyajian berisi intisari dari setiap bab yang ada di dalam penelitian yang diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan permasalahan, metode penelitian, dan sistematika penyajian.

BAB 2 KAJIAN TEORI

Bab ini membahas mengenai dasar dari teori yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir.

BAB 3 ANALISIS

Bab ini membahas mengenai proses bisnis, analisis dan dokumentasi pada *system customer complain handling* pada PT POS Indonesia

BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran pengembangan berdasarkan analisis dan evaluasi yang telah di bahas pada BAB III