

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penerapan teknologi informasi pada jaman sekarang sangat penting untuk menunjang kinerja yang lebih praktis dan efisien. Begitu juga para pelaku bisnis, baik perusahaan yang berskala besar hingga perusahaan berskala kecil sekarang telah memakai teknologi informasi untuk menunjang proses bisnis. Setiap perusahaan menerapkan teknologi yang berbeda - beda sesuai dengan kebutuhan perusahaan itu sendiri. Teknologi informasi sangat dipercaya dapat membantu meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses bisnis suatu organisasi ataupun perusahaan. Namun tidak sedikit perusahaan yang belum cermat dalam menerapkan sistem informasi karena hanya melihat kebutuhan sesaat saja tanpa menyesuaikan dengan strategi bisnis jangka panjang, sehingga terjadi ketidakcocokan antara teknologi yang diterapkan dengan proses bisnis yang berjalan.

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir adalah salah satu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang atau kurir. Perusahaan ini lebih dikenal dengan singkatannya yaitu JNE. JNE termasuk perusahaan yang mengedepankan teknologi informasi dalam setiap proses bisnis yang dijalankannya, seluruh cabang JNE menggunakan teknologi yang sama untuk melayani para pelanggannya yaitu dengan menggunakan aplikasi MYORION. Tujuan adanya aplikasi MYORION adalah untuk meningkatkan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelanggan dalam hal pengiriman barang.

Agar teknologi yang telah diterapkan di JNE tersebut berjalan sesuai dengan tujuan bisnis perusahaan, maka diperlukan banyak faktor yang harus diperhatikan, tidak hanya fokus pada pengelolaan teknologi informasi saja. Perlu juga pengendalian sistem informasi untuk mendapatkan informasi yang tepat, akurat, dan dengan waktu yang relatif cepat. Untuk mengukur keselarasan antara proses bisnis, teknologi informasi, dan strategi organisasi maka perlu dilakukan pengendalian sistem informasi.

Salah satu metode pengendalian teknologi informasi yang digunakan secara luas adalah *IT governance* yang terdapat pada COBIT 5.0 (*Control Objective for Information and Related Technology*). COBIT 5.0 dapat memberikan gambaran detail mengenai strategi dan pengaturan proses teknologi informasi yang memiliki strategi bisnis, dan mempunyai kerangka kerja dalam lima domain yaitu, EDM (*Evaluate, Direct, and Monitor*), APO (*Align, Plan, and Organise*), BAI (*Build, Acquire, and Implement*), DSS (*Deliver, Service, and Support*), MEA (*Monitor, Evaluate, and Assess*). COBIT 5.0 juga dirancang agar dapat menjadi alat bantu untuk menyelesaikan permasalahan *IT governance* dalam memahami dan mengelola resiko serta keuntungan yang berhubungan dengan sumber daya operasional perusahaan. Untuk penilaian aspek tersebut, dapat menggunakan salah satu domain yang ada di COBIT 5.0, yaitu domain DSS (*Delivery, Service, and Support*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada bagian 1.1, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana pengelolaan operasional aplikasi MYORION telah dijalankan oleh pihak PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandung berdasarkan proses DSS-01 (*Manage Operations*) pada COBIT 5?

1.3 Tujuan Pembahasan

Adapun tujuan dari penelitian dalam Tugas Akhir ini adalah menentukan pengelolaan operasional aplikasi MYORION yang telah berjalan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandung.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Untuk menghindari penyimpangan pembahasan pokok bahasan maka dalam penulisan ruang lingkup kajian dari setiap rumusan masalah yang didapat :

1. Analisis dilakukan terhadap aplikasi MYORION pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).
2. Analisis aplikasi MYORION berfokus pada modul *Cash Counter* PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandung.
3. Tugas akhir ini menggunakan COBIT 5.0 domain DSS (*Delivery, Service and Support*) proses DSS-01 (*Manage Operations*).
4. Data yang dianalisis merupakan data PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandung.

1.5 Sumber Data

Tahap pengumpulan data untuk mengidentifikasi masalah dalam laporan Tugas Akhir diperoleh dari beberapa cara yaitu:

1. Observasi dan wawancara.

Yaitu tahap dimana mengumpulkan data – data dengan melakukan pengamatan dan berkomunikasi dengan divisi terkait di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) agar lebih terperinci dalam mendefinisikan masalah yang berhubungan dengan DSS-01 (*Manage Operation*).

2. Studi Kepustakaan

Yaitu pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku – buku yang sesuai dengan DSS-01 (*Manage Operation*) dalam COBIT 5.0.

3. Studi *Internet*

Yaitu dengan cara melakukan *browsing* dan pengamatan pada situs – situs yang terkait dengan topik yang dibahas mengenai DSS-01 (*Manage Operation*) dalam COBIT 5.0.

4. Diskusi dan Konsultasi

Yaitu dengan cara berdiskusi dengan pembimbing *eksternal / internal* maupun pihak – pihak luar yang dapat memberikan saran tentang Tugas Akhir yang akan dibuat.

1.6 Sistematika Penyajian

Penulis telah menyusun sistematika penyajian dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini yang berguna untuk mempermudah memahami laporan. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini akan menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika penyajian.

BAB 2 KAJIAN TEORI

Bab ini akan membahas tentang teori – teori yang akan mendukung penelitian. Yaitu definisi dan penjelasan pustaka-pustaka yang akan digunakan untuk menjadi referensi dalam penyusunan penelitian ini.

BAB 3 ANALISIS DAN EVALUASI

Bab ini berisi analisis yang akan menguraikan tentang bagaimana menerapkan manajemen operasi pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandung.

BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat tentang kesimpulan dan saran maupun rekomendasi atas penelitian yang telah penulis lakukan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandung.