

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

Bab 1 akan membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup, sumber data, dan sistematika penyajian.

### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan suatu organisasi pada sebuah perusahaan tidak di pungkiri karena berkembangnya teknologi informasi yang sangat pesat. Selain itu, teknologi informasi dapat juga dipergunakan untuk membantu sebuah organisasi/perusahaan dalam mencapai suatu tujuan yang diharapkan dan memudahkan pelaksanaan proses bisnis dari sebuah organisasi tersebut. Teknologi informasi harus dipergunakan dengan bijak, dengan melakukan pengawasan dan pengendalian yang tepat.

PT. Pos Indonesia (PERSERO) merupakan salah satu organisasi yang sangat memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk menunjang kinerjanya, PT. Pos Indonesia (PERSERO) adalah bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang. Dengan memanfaatkan teknologi dan infrastruktur jejaring yang dimiliki pengembangan dibidang pengiriman barang keseluruh Indonesia mencapai 24 ribu titik pelayanan yang menjangkau seluruh kota dan kabupaten. Pada PT. Pos Indonesia (PERSERO) Bandung ini telah diterapkan teknologi informasi sebagai *support* dalam aktifitas yang dijalankan. Aplikasi ini digunakan oleh PT. Pos indonesia untuk hampir seluruh kegiatan pengiriman barang.

PT-Pos Indonesia (PERSERO) Bandung memiliki banyak sistem informasi, salah satunya adalah I-POS (Integrated Postal Operations System). I-POS merupakan sistem yang digunakan untuk keperluan pengiriman pada PT.POS dan hanya dapat diakses oleh korporat atau perusahaan besar saja, selain internal kantor pos tidak akan dapat mengakses I-POS. Pentingnya sistem informasi I-POS untuk melakukan kegiatan operasional menjadikannya harus dalam kondisi yang optimal. Untuk itu diperlukan pengukuran tingkat kematangan I-POS dengan melakukan proses analisis.

Oleh karena itu, diperlukan analisis untuk menilai apakah kegiatan operasional yang diterapkan pada bagian perencanaan dan pengembangan sudah optimal atau belum. Analisis ini juga dapat digunakan untuk mengembangkan sistem yang ada untuk lebih menunjang kegiatan operasional di perusahaan.

Pada penelitian ini akan dibahas pengukuran tingkat kapabilitas domain *Delivery Service and Support* (DSS) di PT.POS Indonesia sub domain DSS01 Mengelola Proses. Domain DSS berkaitan dengan pengiriman aktual dan dukungan layanan yang dibutuhkan meliputi pelayanan, pengelolaan keamanan dan kelangsungan, dukungan layanan bagi pengguna, dan manajemen data dan fasilitas operasional.

## 1.2 Rumusan Masalah

Setelah menganalisis latar belakang, maka rumusan masalahnya ada pada level mana *capability level* manajemen oprasional pada PT. POS Indonesia ?

## 1.3 Tujuan Pembahasan

Adapun tujuan dari analisis ini untuk menentukan *capability level* manajemen oprasional pada PT. POS Indonesia.

## 1.4 Ruang Lingkup

Guna menghindari pembahasan pokok bahasan yang menyimpang maka dalam ruang lingkup dari setiap rumusan masalah yang didapat :

1. Analisis dilakukan pada PT. Pos Indonesia (PERSERO) Bandung.
2. Analisis dilakukan terhadap PT.POS Indonesia khususnya pada sistem pengiriman di PT. POS Indonesia.
3. Data yang akan dianalisis merupakan data yang ada pada PT. POS.
4. Analisis ini mengacu pada *Framework* COBIT 5 lebih tepatnya menggunakan domain DSS (*Delivery, Service, Support*). Dengan *keymanagement practice* :
  - DSS01.01
  - DSS01.02
  - DSS01.03
  - DSS01.04

- DSS01.05

5. Analisis ini menggunakan proses DSS01 pada *framework* COBIT 5

### 1.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini didapat dari beberapa cara antara lain :

1. Observasi dan wawancara

Tahap ini dengan cara mengumpulkan data-data dengan melakukan pengamatan dan melakukan komunikasi intens dengan bagian yang terkait serta manajerial PT. POS Indonesia, cara ini untuk lebih mengerucutkan dalam mendefinisikan masalah yang ada, tentunya berkaitan dengan DSS-01.

2. Studi Pustaka

Tahap ini dengan cara dilakukan dengan cara mengumpulkan data dengan mempelajari buku yang sesuai dengan DSS-01.

3. Studi Teknologi

Tahap ini dengan cara memanfaatkan teknologi untuk memperoleh data dengan melakukan browsing internet untuk mencari definisi-definisi yang terkait dengan topik analisis.

4. Diskusi dan Konsultasi

Tahap inidengan cara melakukan bimbingan dan berdiskusi dengan pembimbing PIC dan pembimbing lapangan serta pihak-pihak luar yang dapat memberikan masukan mengenai laporan analisis tugas akhir ini.

### 1.6 Sistematika Penyajian

Pada bagian 1.6 telah dijabarkan sistematika penyajian yang berguna untuk memperjelas dan mempermudah untuk memahami laporan analisis ini, adapun sistematika penyajian sebagai berikut :

## BAB 1 PENDAHULUAN

BAB 1 ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika penyajian.

## BAB 2 KAJIAN TEORI

BAB 2 ini menguraikan mengenai teori-teori yaitu penjelasan pustakapustaka untuk digunakan sebagai referensi yang mendukung penelitian ini.

## BAB 3 ANALISIS DAN EVALUASI

BAB 3 ini membahas tentang proses-proses yang dilakukan dalam pengempletasian *Framework* COBIT 5 pada PT. POS Indonesia.

## BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

BAB 4 ini dibahas mengenai kesimpulan dan saran berdasarkan hasil analisis pada PT. POS Indonesia.

