

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang layanan jasa POS serta menjadi perusahaan logistik terbesar dimana lebih dari 4000 kantor pos tersebar di Indonesia, dimana Kantor Pemeriksa (KPRK) Boyolali adalah cabang pos area regional Semarang. PT Pos Indonesia mencakup empat kegiatan yaitu *collecting*, *processing*, *transporting* dan *delivery*. Kegiatan inti tersebut sebagai dasar PT Pos Indonesia untuk mewujudkan tujuan bisnis dalam komunikasi, layanan keuangan serta logistik. Dalam penerapannya PT Pos Indonesia memanfaatkan peranan teknologi informasi untuk kegiatan operasional. IPOS merupakan salah satu sistem informasi yang digunakan PT Pos Indonesia untuk sistem layanan jasa pengiriman barang (*package*) serta surat (*mail*). Sebagai kegiatan utama dari PT Pos Indonesia yaitu jasa pengiriman, IPOS berperan penting dalam operasional perusahaan.

Akan tetapi beberapa kendala timbul dalam sistem layanan IPOS khususnya pada PT Pos Indonesia Kantor Pemeriksa (KPRK) Boyolali yaitu masalah berkaitan pengelolaan data diantaranya, data barcode yang tidak sesuai dengan resi pengiriman, data yang masih belum *update* dari server secara otomatis karena mengalami perubahan saat pembaruan sistem informasi. Serta masalah dari sumber daya manusia (*human problems*) seperti pemberian barcode pada barang yang tidak sesuai sehingga saat dilakukan pembacaan barcode kembali akan terjadi *error* detail barang yang akan mengakibatkan terjadinya masalah barang

yang tidak sampai tujuan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya dari proses yang diterapkan dalam pembangunan TI. Adanya harapan dari instansi akan peranan TI sebagai infrastruktur komunikasi dan sistem informasi untuk meningkatkan keuntungan bisnis dalam pelayanan maupun kinerja perusahaan melatarbelakangi perlunya sebuah standarisasi yang komprehensif dalam mengelola sumber daya TI yang ada.

Maka diperlukan sebuah tata kelola teknologi informasi (*IT Governance*) untuk merefleksikan adanya penerapan prinsip organisasi dengan memfokuskan pada kegiatan manajemen dan penggunaan TI untuk pencapaian organisasi. Berdasarkan pemerintah Indonesia khususnya Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara telah menetapkan peraturan dalam nomor PER-02/MBU/2013 tentang Panduan Penyusunan Pengelolaan Teknologi Informasi BUMN. Dimana terdapat alat (*framework IT Governance*) yang direferensikan untuk mengevaluasi tata kelola TI yang efektif, efisien, dan optimal serta dapat diterapkan pada perusahaan BUMN. Salah satunya standar yang direferensikan, yaitu pendekatan dengan *framework* COBIT untuk pengukuran implementasi TI secara internal terhadap kinerja perusahaan. Dimana target tingkat kematangan tata kelola TI (*maturity level*) dalam 5 (lima) tahun sesuai dengan rekomendasi kementerian BUMN dan mengacu kepada *best practice* standar di industri dunia adalah pada Level 3 (Republik Indonesia, 2013).

Pengukuran kinerja dengan standar COBIT versi 4.1 dipilih agar dapat membantu proses audit dalam pengambilan keputusan untuk menyeimbangkan antara risiko dan manfaat teknologi informasi yang diimplementasi pada perusahaan. Penilaian dilakukan dengan menggunakan COBIT, karena memiliki

ruang lingkup yang cukup luas dan fokus pada kontrol proses TI perusahaan. Pengukuran kinerja dengan COBIT 4.1 ini untuk mengaudit tata kelola dan manajemen dari sistem informasi IPOS pada PT Pos Indonesia Kantor Pemeriksa Boyolali. Dimana pada *framework* COBIT 4.1 memiliki empat domain salah satunya yaitu *Delivery and Support* (DS).

Domain DS fokus pada pelayanan, pengelolaan keamanan dan kontinuitas, dukungan layanan untuk pengguna, dan pengelolaan data serta fasilitas operasional. Pada penelitian ini dipilih domain DS karena aspek domain tersebut diharapkan dapat mengatasi masalah dalam lingkup pengelolaan infrastruktur TI dan melakukan pengukuran kinerja terhadap proses tata kelola TI pada instansi tersebut. Domain DS terdiri dari 13 proses TI yang masing-masing memiliki fungsi audit manajemen serta pengelolaan berkaitan sistem. Dalam penelitian ini proses TI dalam domain DS akan fokus pada area DS10 (*Manage Problems*) dan DS11 (*Manage Data*). Pemilihan domain DS (DS10 dan DS11) ini didasarkan pada kebutuhan perusahaan, khususnya pada bagian area Operasi dan Teknologi Informasi Kantor Pos (KPRK) Boyolali dalam melakukan evaluasi IPOS.

Dalam evaluasi sementara yang dilakukan peneliti berkaitan masalah yang terjadi menggunakan metode pengukuran kinerja dengan COBIT 4.1, hasil target tingkat kematangan tata kelola TI yang diharapkan instansi adalah level 4. Serta pada penelitian sebelumnya yang telah dilakukan berkaitan evaluasi pengukuran kinerja IPOS versi desktop dengan COBIT 4.1 oleh (Pradana, 2014) mengambil 17 proses TI *Acquire and Implement* dan *Delivery and Support* yang lebih kompleks, hasil penelitian tersebut berada di nilai maturity level 3. Sehingga dalam penelitian ini peneliti akan melakukan proses audit lebih lanjut dengan

domain DS pada area DS10 (*Manage Problems*) dan DS11 (*Manage Data*) dalam pelayanan TI untuk menilai bagaimana pengelolaan data serta masalah pada instansi saat ini. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Audit Sistem Informasi IPOS Menggunakan Framework COBIT 4.1 (Studi Kasus PT Pos Indonesia Kantor Pemeriksa Boyolali)”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dilihat dari latar belakang masalah yang penulis sebutkan sebelumnya, yaitu:

“Bagaimana rekomendasi terhadap hasil analisa tingkat kematangan (*Maturity Level*) pada sistem informasi IPOS menggunakan *framework* COBIT 4.1 dengan domain *Delivery and Support* area DS10 (Mengelola Masalah) dan DS11 (Mengelola Data)”.

## **1.3. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini agar lebih terarah serta fokus pada latar belakang masalah yang disebutkan, maka penulis membuat batasan masalah untuk penelitian ini, yaitu:

1. Objek penelitian ini adalah sistem informasi IPOS pada PT Pos Indonesia Kantor Pemeriksa Boyolali.
2. Proses audit sistem informasi IPOS menggunakan *framework* COBIT 4.1 dengan domain *Delivery and Support* area DS10 (Mengelola Masalah) dan DS11 (Mengelola Data).
3. Penilaian dilakukan dengan analisa tingkat kematangan (*Maturity Level*) terhadap hasil audit sistem informasi IPOS.

4. Hasil penelitian berupa rekomendasi terhadap tingkat kematangan domain DS10 dan DS11 pada sistem informasi IPOS.
5. Penelitian tidak sampai pada tahap perancangan atau implementasi perbaikan sistem informasi IPOS.

#### **1.4. Tujuan Skripsi**

Tujuan dari penelitian ini adalah mengaudit sistem informasi IPOS pada PT Pos Indonesia Kantor Pemeriksa (KPRK) Boyolali dengan menggunakan *framework* COBIT 4.1 domain *Delivery and Support* (DS10 dan DS11) untuk menilai tingkat kematangan peranan teknologi informasi dan merumuskan rekomendasi sehingga dapat merepresentasikan tujuan dari perusahaan tersebut.

#### **1.5. Manfaat Skripsi**

Adanya penelitian ini penulis berharap dapat bermanfaat bagi pihak akademik, instansi, maupun bagi penulis sendiri. Adapun manfaat tersebut yaitu :

1. Bagi Akademik

Dapat menghasilkan tenaga kerja ahli khususnya bidang teknologi informasi dan komputer, serta sebagai bentuk tindakan untuk memenuhi fungsi sebagai dimensi intelektual dengan pengabdian kepada masyarakat. Menghasilkan bahan referensi untuk membantu mahasiswa semester bawah dalam menyusun laporan skripsi.

2. Bagi Instansi

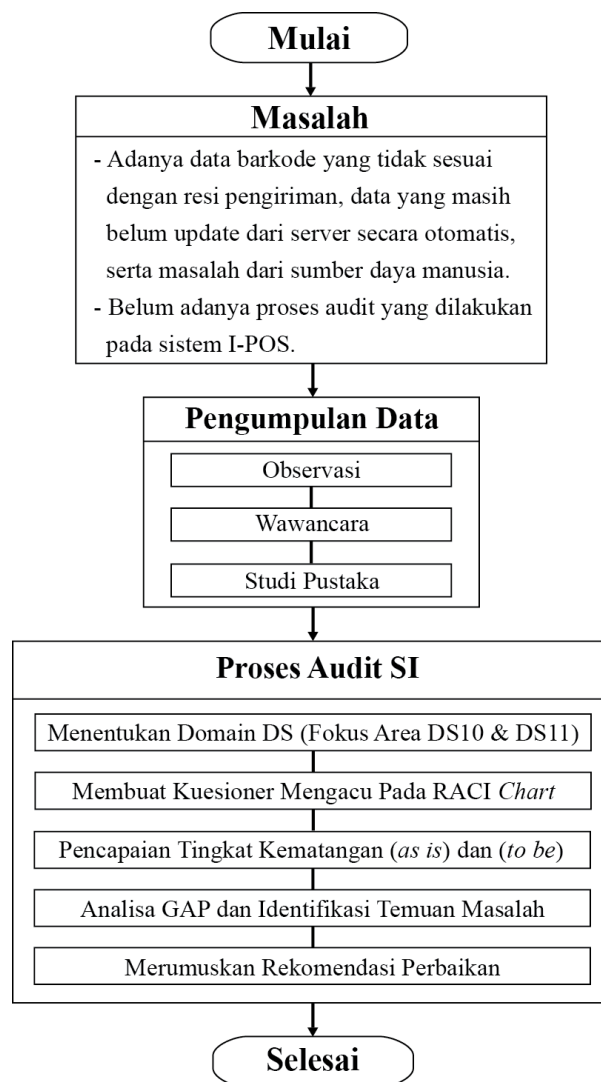
Sebagai pedoman evaluasi dalam tata kelola teknologi informasi perusahaan untuk terus meningkatkan pelayanan serta pendukung teknis terkait sistem informasi IPOS.

### 3. Bagi Penulis

Dapat mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama kuliah di STMIK Sinar Nusantara berkaitan sistem informasi. Serta meningkatkan kemampuan penulis untuk menjadi auditor dalam mengevaluasi tata kelola teknologi informasi.

#### 1.6. Kerangka Pemikiran

Untuk mempermudah penulis dalam melaksanakan skripsi, sehingga penulis membuat kerangka pemikiran penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

## **1.7. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini terdiri dari 6 bab yang menjelaskan secara garis besar isi dalam laporan skripsi, yaitu sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian, manfaat skripsi bagi pihak terkait, kerangka pemikiran dan sistematika penulisan laporan skripsi.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisikan penjelasan mengenai teori pustaka serta penelitian-penelitian sejenis yang berhubungan dengan objek penelitian yang diambil.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi uraian mengenai jenis serta metode pengumpulan data, metode analisa dan metode audit tata kelola TI.

### **BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Gambaran umum ini membahas mengenai tempat objek penelitian secara singkat, prosedur pelayanan IPOS Web, module sistem informasi IPOS Web, serta analisa masalah yang terjadi pada sistem informasi IPOS Web.

### **BAB V PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan analisa audit, kuesioner dan hasil perhitungan, identifikasi masalah berdasarkan tingkat kematangan CO, dan perumusan rekomendasi perbaikan sub domain DS10 dan DS11.

### **BAB VI PENUTUP**

Berisi kesimpulan dari penelitian skripsi ini serta saran untuk pengembangan lebih lanjut.