BAB III

OBYEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

Penelitian Dilakukan di PT. X, di Jalan Banda, Bandung. Obyek penelitian dilakukan pada Direktorat Teknologi dan Keuangan, khususnya pada Area Teknologi dan Informasi.

3.1.1 Gambaran Umum dan Sejarah

Kantor pos pertama didirikan di Batavia (Jakarta) oleh Gubernur Jendral G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.

Setelah Kantor pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantor pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos saat itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (*Post, Telegraph dan Telephone*). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN

Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giro pos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreativitasnya dalam pengembangan pos Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki 3.700 Kantor pos online, serta dilengkapi *electronic mobile* pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah proses kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

3.1.2 Visi dan Misi

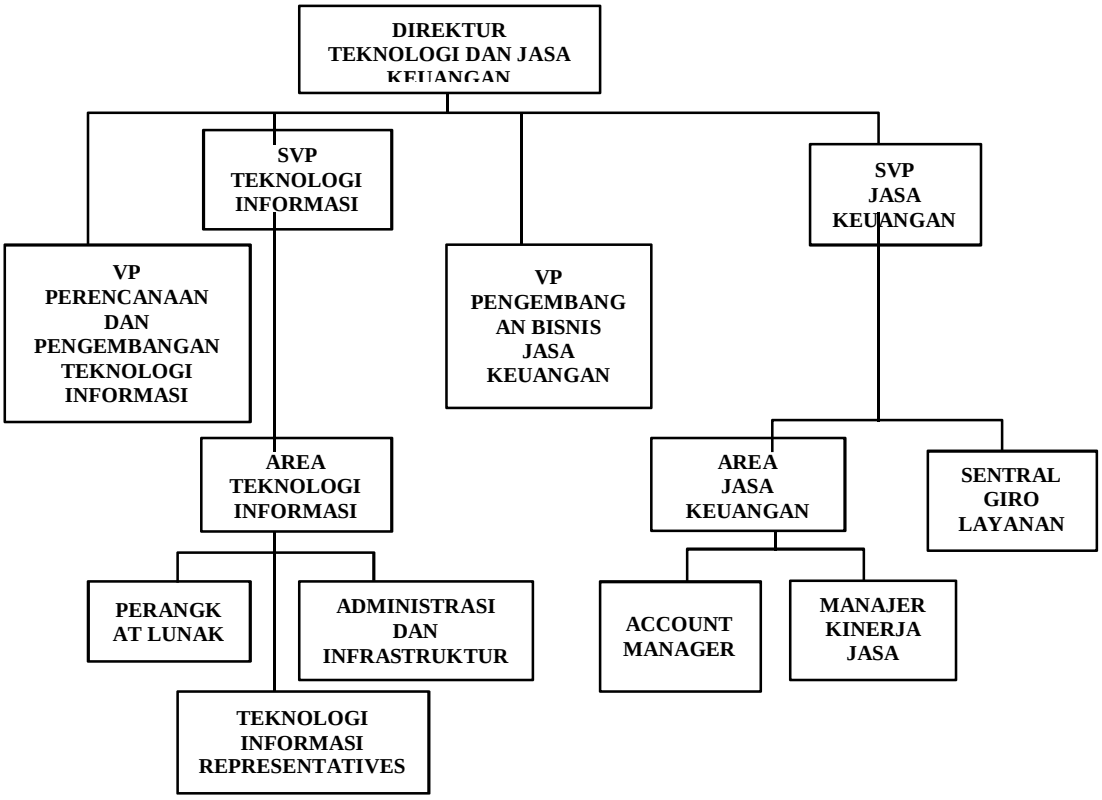
PT. X memiliki visi, yaitu “Menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan suratpos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya”.

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka misi yang ditetapkan adalah sebagai berikut :

1. Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik,
2. Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi,
3. Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh,
4. Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat,
5. Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

3.1.3 Struktur Organisasi

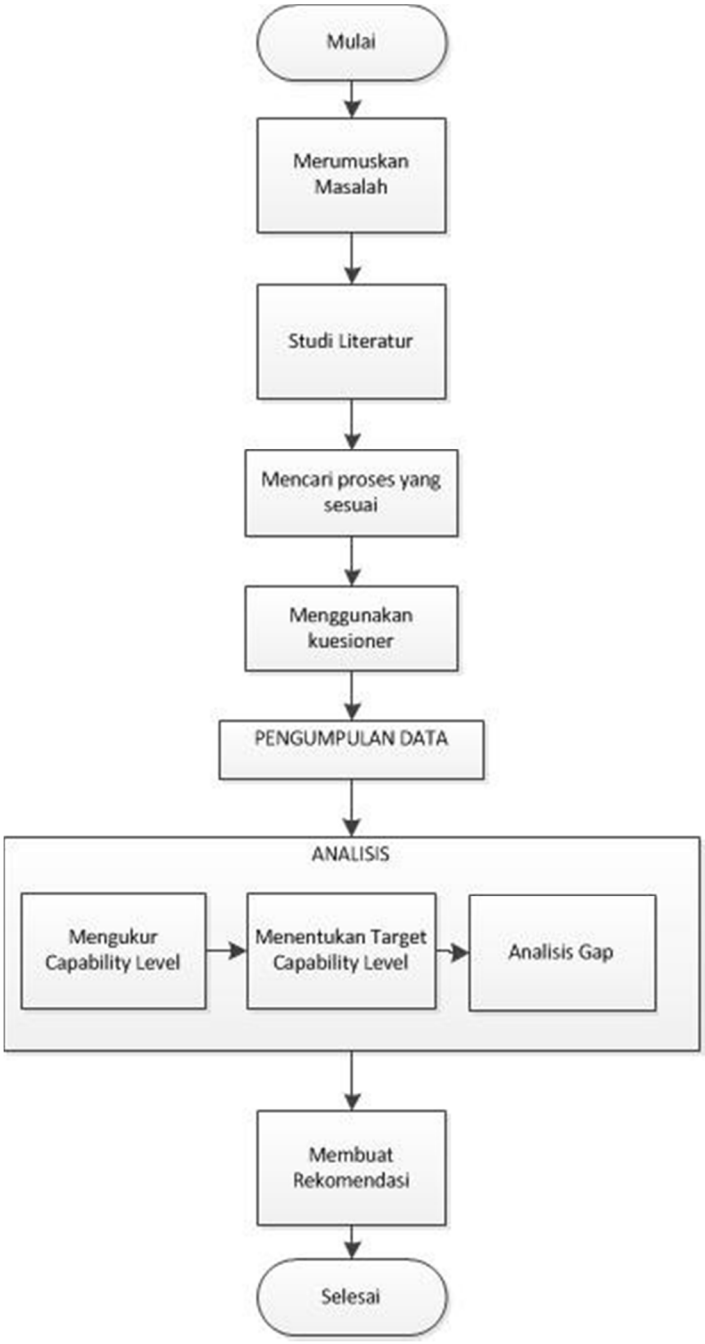
Berikut ini struktur organisasi bagian teknologi dan jasa keuangan pada PT. X seperti pada gambar 3.1.



Gambar 3. 1. Struktur Organisasi PT. X

3.2 Metodologi Penelitian

Metodologi penenilitian merupakan serangkaian cara atau langkah untuk memecahkan suatu masalah. Metodologi penelitian terdiri dari merumuskan masalah, analisis manajemen risiko dengan COBIT 5, membuat rekomendasi berdasarkan hasil analisis dan diakhiri dengan dokumentasi. Metodologi penelitian yang digunakan terlihat pada gambar 3.2.



Gambar 3. 2. Metodologi Penelitian

3.2.1 Merumuskan Masalah

Pada tahap ini dilakukan perumuskan permasalahan yang terjadi terkait dengan manajemen risiko TI. Dengan adanya perumusan masalah, maka akan

menjadikan panduan untuk penelitian ini agar mendapatkan tujuan akhir seperti yang diharapkan.

Manajemen risiko TI di PT. X belum berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari munculnya masalah-masalah berikut ini:

1. Penyalahgunaan hak akses, seperti penggunaan *password* DBA yang dibagi pakai sehingga mengakibatkan kehilangan/kerusakan database tanpa kejelasan siapa dan unit mana yang bertanggung jawab, *user* dan *password* diketahui oleh yang tidak berhak dan kecurangan ditemukan dalam waktu yang lama dikarenakan tidak adanya penghapusan *user* lama,
2. Waktu respon CPU melambat dan transaksi terganggu karena penggunaan aplikasi layanan transaksi di loket bercampur dengan aplikasi lain yang tidak berhubungan,
3. Tidak terpantaunya masa pakai komponen mesin yang dapat mengganggu terhentinya transaksi layanan dan sering terjadi kerusakan peralatan elektronik (alat komunikasi, *switch*, hub dan sebagainya) yang mengakibatkan terhentinya kegiatan operasional.

3.2.2 Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan studi dari berbagai pustaka yang relevan dengan kajian tesis. Studi literatur dilakukan dengan cara:

1. Membaca jurnal / paper yang terkait dengan topik penelitian
2. Studi literatur dari tesis terdahulu
3. Membaca buku yang berhubungan dengan manajemen risiko TI.

4. Pencarian data di internet.

3.2.3 Menentukan Proses COBIT 5

Pada tahap ini dilakukan pemilihan proses dengan menggunakan *mapping* COBIT 5, khususnya yang berkaitan dengan optimasi risiko seperti yang terlihat di tabel 2.2 yang terdapat pada sub bab COBIT 5. Proses yang dipilih, yaitu:

1. EDM03 - *Ensure Risk Optimisation*

   Deskripsi dari proses EDM03 adalah memastikan besarnya resiko dan toleransi yang dapat diterima perusahaan dimengerti, dikomunikasikan, dan dilakukan kegiatan pengidentifikasian dan pengelolaan risiko-risiko yang berhubungan dengan nilai TI pada perusahaan.

2. APO12 - *Manage Risk*

   Deskprisi dari proses APO12 adalah secara terus menerus mengidentifikasi, menilai dan mengurangi risiko yang berhubungan dengan TI didalam level toleransi yang ditentukan oleh manajemen perusahaan.

3. DSS01 - *Manage Operations*

   Deskripsi dari proses DSS01 adalah mengkoordinasikan dan mengeksekusi aktivitas dan prosedur operasional yang dibutuhkan untuk menghasilkan layanan TI internal maupun *outsourced*, termasuk eksekusi atas SOP dan aktivitas pemantauannya.

4. DSS05 - *Manage Security Services*

   Deskripsi dari proses DSS05 adalah melindungi informasi perusahaan untuk mempertahankan tingkatan dari keamanan informasi yang dapat diterima oleh perusahaan sesuai dengan kebijaksanaan keamanan. Menetapkan dan

mempertahankan peran keamanan informasi dan hak akses serta melakukan pengawasan keamanan.

5. MEA02 - *Monitor, Evaluate, and Assess the System of Internal Control*

   Deskripsi dari proses MEA02 adalah secara terus-menerus mengawasi dan mengevaluasi lingkungan kontrol, termasuk penilaian diri sendiri, dan *review* dari *assurance* independen. Memungkinkan manajemen untuk mengidentifikasi kekurangan kontrol dan ketidakefektifan dan menginisialisasi aksi perbaikan. Merancang, mengorganisasi, dan mempertahankan standar untuk penilaian kontrol internal dan aktivitas *assurance*.

Proses DSS01 dipilih karena dianggap dapat memberikan solusi terkait risiko di PT. X yang berhubungan dengan operasional, yaitu gangguan pada komponen mesin atau peralatan TI.

3.2.4 Menggunakan Kuesioner

Menggunakan kuesioner COBIT 5 yang berisi *output* dari setiap proses. Kuesioner tersebut dibagikan kepada empat responden, yaitu:

1. Bagian Pengembangan Perangkat Lunak
2. Bagian Infrastruktur
3. Bagian Kemanan TI
4. Manajemen Risiko.

3.2.5 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan mengumpulkan kuesioner.

3.2.5 Analisis

Pada tahap ini dilakukan pengukuran proses terpilih dengan melakukan pemetaan *capability level* dan analisis gap. Dengan mengetahui *capability level* proses dapat diketahui kondisi manajemen risiko TI PT. X saat ini. Kemudian melalui analisis *gap*, level tersebut dibandingkan dengan level yang ingin dicapai.

3.2.5.1 Mengukur *Capability Level*

Pada tahap ini dilakukan pengukuran terhadap kesepuluh proses terpilih dengan memetakan *capability level* dari setiap proses.

3.2.5.2 Menentukan *Capability Level* yang ingin dicapai

Setelah mengukur *capability level* perproses dilanjutkan dengan menentukan target *capability level* yang ingin dicapai setiap prosesnya.

3.2.5.3 Analisis *Gap*

Analisis *gap* dilakukan dengan membandingkan *capability level* saat ini dengan level yang ingin dicapai. Dengan begitu dapat diketahui proses mana yang perlu mengalami peningkatan dan kesenjangannya.

3.2.6 Membuat Rekomendasi

Setelah melakukan pemetaan dan analisis *gap*, dilanjutkan dengan membuat rekomendasi untuk penerapan manajemen risiko TI yang lebih efektif dan dapat mencapai level yang diharapkan.