

Lampiran 1 Kuesioner

Responden Yth,

Dalam rangka melaksanakan kegiatan penelitian Tugas Akhir saya yang bertujuan untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana, saya mahasiswa/i Program Studi Sistem Informasi Universitas Esa Unggul.

Nama : Meltasari Br ginting
NIM : 201583108
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir : Pengukuran Tingkat Kapabilitas Pengelolaan Layanan Permintaan dan Insiden Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* COBIT 5 pada PT. Horn Ming Indonesia

Mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini.

Adapun hasil kuesioner ini berguna sebagai bahan penelitian saya terkait dengan pengukuran kapabilitas untuk tata kelola dan manajemen TI yang nantinya diharapkan dapat mengetahui permasalahan yang terjadi dalam implementasi teknologi informasi saat ini dan melakukan tindakan perbaikan sebagai solusi dari masalah dan upaya untuk meningkatkan tata kelola dan manajemen TI terkait pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi pada PT. Horn Ming Indonesia.

Terimakasih atas partisipasi Bapak/Ibu yang bersedia meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner ini. Pengisian kuesioner ini merupakan bantuan yang tak ternilai bagi saya.

Demikian.

TATA CARA PENGISIAN KUESIONER

1.1 Kuesioner Pengukuran Kapabilitas Level 1

Jawablah dengan **memberikan tanda checklist (✓)** pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada PT. Horn Ming Indonesia saat ini.

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah kegiatan di bawah ini dilaksanakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi?			
1	Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi.		
2	Mencatat, mengklasifikasikan, dan membuat skala prioritas permintaan dan insiden teknologi informasi.		
3	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.		
4	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi atau tindakan penanganan insiden.		
5	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan TI.		
6	Memverifikasi kepuasan terhadap penanganan insiden dan pemenuhan permintaan layanan dari <i>user</i> terkait dengan.		
7	Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan terkait dengan.		

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan digunakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi?			
1	SLAs (<i>Service Level Agreement</i>)		
2	<i>Configuration repository</i>		
3	Peraturan pengawasan aset dan kondisi kejadian		
4	Skema klasifikasi masalah		
5	Tindakan dan komunikasi penanganan insiden		
6	<i>Security incident tickets</i>		
7	<i>Risk-related root causes</i>		
8	Rencana penanganan risiko insiden		

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan digunakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi?			
9	<i>Lesson learned</i> dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya		
10	OLAs (<i>Operational Level Agreement</i>)		
11	Catatan dan laporan status permasalahan dan kesalahan		
12	Catatan dan laporan permasalahan yang telah terselesaikan		
13	Laporan pengawasan penanganan permasalahan		

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan dihasilkan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi?			
1	Skema dan model klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi		
2	Peraturan dan kriteria registrasi insiden dan permintaan layanan teknologi informasi.		
3	Klasifikasi dan prioritas layanan permintaan dan insiden		
4	Layanan permintaan yang diterima		
5	Layanan Permintaan yang dipenuhi.		
6	Gejala dan solusi penanganan insiden		
7	Layanan permintaan dan insiden yang telah ditangani		
8	Konfirmasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan yang diberikan		
9	Laporan trend dan status permintaan dan insiden layanan		

TATA CARA PENGISIAN KUESIONER

1.2 Kuesioner Pengukuran Kapabilitas Level 2-5

Jawablah dengan **memberikan tanda checklist (✓)** pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada PT. Horn Ming Indonesia saat ini.

Keterangan pilihan jawaban :

NA : Tidak sesuai

PA : Sesuai, namun belum teratur

LA : Sesuai dan sudah teratur, namun dalam pelaksanaannya masih terjadi kesalahan

FA : Sangat sesuai

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
1	Tujuan dan lingkup dari pengelolaan layanan permintaan dan insiden diketahui, dikomunikasikan dan didokumentasikan.				
2	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden direncanakan dan diawasi.				
3	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden disesuaikan dengan rencana.				
4	Pembagian tanggung jawab dan otoritas dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden didefinisikan sesuai kompetensi, didokumentasikan dan dikomunikasikan.				
5	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden diidentifikasi, disediakan, dialokasikan dan digunakan sesuai dengan rencana.				
6	Pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden diketahui, berkomunikasi secara efektif serta memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas.				
7	Kebutuhan hasil pengerjaan proses (<i>work product</i>) didefinisikan dengan kriteria dan struktur yang jelas.				
8	Hasil pengerjaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden (<i>work product</i>) diidentifikasi, didokumentasikan, dikendalikan, dievaluasi serta disesuaikan dengan rencana dan kebutuhan.				

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
9	Standar/kebijakan/panduan mengenai pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden didefinisikan dengan jelas dan berlaku secara umum di perusahaan.				
10	Proses lain yang berhubungan dengan proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden ditetapkan.				
11	Terdapat standar mengenai kompetensi, peran, infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden.				
12	Implementasi pengelolaan layanan permintaan dan insiden dilakukan berdasarkan prosedur yang berlaku secara umum di perusahaan.				
13	Adanya mekanisme tertentu untuk mengukur efektivitas dan kesesuaian pelaksanaan proses dengan bisnis perusahaan.				
14	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan layanan permintaan dan insiden tersedia, dikelola, dan dipelihara.				
15	Data terkait pengelolaan layanan permintaan dan insiden dikumpulkan dan dianalisis untuk dievaluasi agar dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan.				
16	Kebutuhan informasi pengelolaan layanan permintaan dan insiden dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan ditetapkan.				
17	Tujuan pengukuran pengelolaan layanan permintaan dan insiden ditetapkan sesuai dengan kebutuhan informasi yang ada.				
18	Terdapat pengukuran kuantitatif untuk mengukur kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi berjalan sesuai dengan kebutuhan bisnis.				
19	Pengukuran pengelolaan layanan permintaan dan insiden dilakukan berdasarkan prosedur dan rencana yang ada.				
20	Hasil pengukuran pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis, dilaporkan dan digunakan untuk memantau dan memverifikasi pencapaian tujuan proses tersebut.				

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
21	Adanya teknik dan parameter tertentu untuk menganalisis dan mengendalikan kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden, terutama untuk mengetahui variasi pelaksanaan (hal di luar rencana) yang terjadi.				
22	Adanya tindakan perbaikan yang diidentifikasi dan diimplementasikan terkait hasil pengendalian pengelolaan layanan permintaan dan insiden jika terjadi variasi dalam pelaksanaan proses.				
23	Terdapat tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai dengan tujuan bisnis.				
24	Data-data yang berkaitan dengan pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi dianalisis untuk mengidentifikasi penyebab variasi pada pelaksanaan proses.				
25	Adanya identifikasi peluang peningkatan kinerja dan inovasi pada pelaksanaan proses berdasarkan perbandingan dengan perusahaan lain.				
26	Adanya identifikasi peluang peningkatan kinerja berdasarkan perkembangan konsep pengelolaan layanan permintaan dan insiden serta teknologi baru.				
27	Strategi implementasi dibuat untuk meningkatkan kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden.				
28	Dampak dari perubahan dinilai berdasarkan tujuan dan standar pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi.				
29	Implementasi perubahan pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden dikelola untuk memastikan adanya pemahaman dan penanganan terhadap gangguan yang mungkin terjadi.				
30	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dievaluasi berdasarkan kebutuhan dan tujuan proses.				

Lampiran 2 Rekepitulasi Kueisoner

COBIT 5				KUESIONER			
<i>BASE PRACTICES (BPs)</i>							
No	Aktivitas	Ada	Tidak	No	Aktivitas	Ada	Tidak
1	Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden.	0	3	1	Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden.	0	3
2	Mencatat, mengklasifikasikan, dan membuat skala prioritas permintaan dan insiden.	2	1	2	Mencatat, mengklasifikasikan, dan membuat skala prioritas permintaan dan insiden.	2	1
3	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.	3	0	3	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.	3	0
4	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi atau tindakan penanganan insiden.	0	3	4	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi atau tindakan penanganan insiden.	0	3
5	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan TI.	0	2	5	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan TI.	0	2

COBIT 5				KUESIONER			
6	Memverifikasi kepuasan terhadap penanganan insiden dan pemenuhan permintaan layanan dari <i>user</i> .	0	2	6	Memverifikasi kepuasan terhadap penanganan insiden dan pemenuhan permintaan layanan dari <i>user</i> .	0	2
7	Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	0	3	7	Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	0	3
<i>WORK PRODUCTS (WPs)</i>							
No	<i>Input</i>	Ada	Tidak	No	<i>Input</i>	Ada	Tidak
1	SLAs (<i>Service Level Agreement</i>)	0	2	1	SLAs (<i>Service Level Agreement</i>)	0	2
2	<i>Configuration repository</i>	2	0	2	<i>Configuration repository</i>	2	0
3	<i>Updated repository with configuration items</i>	2	0				
4	Laporan status konfigurasi	2	0				
5	Peraturan pengawasan aset dan kondisi kejadian	3	0	3	Peraturan pengawasan aset dan kondisi kejadian	3	0
6	Skema klasifikasi masalah	0	2	4	Skema klasifikasi masalah	0	2
7	Tindakan dan komunikasi penanganan insiden	0	3	5	Tindakan dan komunikasi penanganan insiden	0	3
8	<i>Security incident tickets</i>	0	2	6	<i>Security incident tickets</i>	0	2

COBIT 5				KUESIONER			
9	<i>Risk-related root causes</i>	0	2	7	<i>Risk-related root causes</i>	0	2
10	Rencana penanganan risiko insiden	0	2	8	Rencana penanganan risiko insiden	0	2
11	Komunikasi dari pengetahuan yang didapat dari proses pengelolaan	1	2	9	Lesson learned dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya	1	2
12	OLAs (<i>Operational Level Agreement</i>)	0	2	10	OLAs (<i>Operational Level Agreement</i>)	0	2
13	Laporan status permasalahan	0	2	11	Catatan dan laporan status permasalahan dan kesalahan	0	2
14	Catatan dan laporan kesalahan	0	2				
15	Catatan dan laporan permasalahan yang telah terselesaikan	0	3	12	Catatan dan laporan permasalahan yang telah terselesaikan	0	3
16	Laporan pengawasan penanganan permasalahan	0	2	13	Laporan pengawasan penanganan permasalahan	0	2
No	<i>Output</i>	Ada	Tidak	No	<i>Output</i>	Ada	Tidak
1	Skema dan model klasifikasi layanan permintaan dan insiden	0	3	1	Skema dan model klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	0	3
2	Peraturan untuk insiden dan permintaan eskalasi	0	2	2	Peraturan dan kriteria registrasi insiden dan permintaan layanan teknologi informasi	0	2
3	Kriteria registrasi permasalahan	0	2				

COBIT 5				KUESIONER			
4	Insiden dan permintaan layanan yang diklasifikasikan dan diprioritaskan	2	1	3	Klasifikasi dan prioritas layanan permintaan dan insiden	2	1
5	Layanan permintaan yang diterima	0	3	4	Layanan permintaan yang diterima	0	3
6	Layanan Permintaan yang dipenuhi	0	3	5	Layanan Permintaan yang dipenuhi	0	3
7	Gejala insiden	0	3	6	Gejala dan solusi penanganan insiden	0	3
8	Resolusi insiden	0	3				
9	Permintaan dan insiden layanan yang telah ditangani	3	0	7	Layanan permintaan dan insiden yang telah ditangani	3	0
10	Konfirmasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan yang diberikan	0	3	8	Konfirmasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan yang diberikan	0	3
11	Catatan permasalahan	0	3	9	Laporan trend dan status layanan permintaan dan insiden	0	3
12	Catatan layanan permintaan dan insiden	0	3				
13	Laporan trend dan status insiden	0	3				
14	Laporan tren dan status permintaan	0	3				

Level	Atribut	COBIT 5				KUESIONER						
		Kriteria	Level Kapabilitas				No	Pernyataan	Level Kapabilitas			
			0	1	2	3			0	1	2	3
Level 2 <i>Managed Process</i>	2.1 <i>Performance Management</i>	Tujuan untuk kinerja proses diidentifikasi.					1	Tujuan dan lingkup dari pengelolaan layanan permintaan dan insiden diketahui, dikomunikasikan dan didokumentasikan.				
		Kinerja proses direncanakan dan dimonitor.					2	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden direncanakan dan diawasi.				
		Kinerja proses disesuaikan untuk memenuhi rencana.					3	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden disesuaikan dengan rencana.				
		Tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses didefinisikan, ditugaskan dan dikomunikasikan.					4	Pembagian tanggung jawab dan otoritas dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden didefinisikan sesuai kompetensi, didokumentasikan dan dikomunikasikan.				
		Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses					5	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden diidentifikasi, disediakan,				

Level	Atribut	COBIT 5				KUESIONER						
		Kriteria	Level Kapabilitas				No	Pernyataan	Level Kapabilitas			
			0	1	2	3			0	1	2	3
		diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan.						dialokasikan dan digunakan sesuai dengan rencana.				
		Antarmuka antara pihak-pihak yang terlibat dikelola untuk memastikan komunikasi yang efektif dan penugasan tanggung jawab yang jelas.				6		Pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden diketahui, berkomunikasi secara efektif serta memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas.				
	2.2. Work Product Management	Kebutuhan untuk <i>work product</i> dari proses didefinisikan.				7		Kebutuhan hasil pengerjaan proses (<i>work product</i>) didefinisikan dengan kriteria dan struktur yang jelas.				
		Kebutuhan untuk dokumentasi dan kontrol <i>work product</i> didefinisikan.										
		<i>Work product</i> diidentifikasi, didokumentasikan, dan dikendalikan dengan tepat.				8		Hasil pengerjaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden (<i>work product</i>) diidentifikasi, didokumentasikan, dikendalikan, dievaluasi serta disesuaikan dengan rencana dan kebutuhan.				
		<i>Work product</i> disesuaikan dengan pengaturan yang telah direncanakan dan disesuaikan										

Level	Atribut	COBIT 5				KUESIONER							
		Kriteria	Level Kapabilitas				No	Pernyataan	Level Kapabilitas				
			0	1	2	3			0	1	2	3	
		seperlunya untuk memenuhi kebutuhan.											
Level 3 Established Process	3.1 Process Definition	Proses standar didefinisikan dan menggambarkan elemen dasar yang harus dimasukkan ke dalam proses yang terdefinisi.					9	Standar/kebijakan/panduan mengenai pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden didefinisikan dengan jelas dan berlaku secara umum di perusahaan.					
		Urutan dan interaksi proses standar dengan proses lain ditetapkan.					10	Proses lain yang berhubungan dengan proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden ditetapkan.					
		Kompetensi dan peran yang dibutuhkan untuk melakukan suatu proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar.					11	Terdapat standar mengenai kompetensi, peran, infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden.					
		Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan suatu proses					12	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan layanan permintaan dan					

Level	Atribut	COBIT 5				KUESIONER						
		Kriteria	Level Kapabilitas				No	Pernyataan	Level Kapabilitas			
			0	1	2	3			0	1	2	3
3.2 Process Deployment		diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar.					insiden tersedia, dikelola, dan dipelihara.					
		Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian proses diidentifikasi.				13	Adanya mekanisme tertentu untuk mengukur efektivitas dan kesesuaian pelaksanaan proses dengan bisnis perusahaan.					
		Data yang sesuai dikumpulkan dan dianalisis sebagai dasar untuk memahami perilaku proses untuk menunjukkan kesesuaian dan efektivitasnya, dan untuk mengevaluasi di mana perbaikan berkelanjutan dari proses dapat dilakukan.				14	Data terkait pengelolaan layanan permintaan dan insiden dikumpulkan dan dianalisis untuk dievaluasi agar dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan.					
		Proses yang ditentukan diterapkan berdasarkan pada proses standar yang dipilih dan / atau disesuaikan secara tepat. Peran, tanggung jawab, dan wewenang yang dibutuhkan				15	Implementasi pengelolaan layanan permintaan dan insiden dilakukan berdasarkan prosedur yang berlaku secara umum di perusahaan.					

Level	Atribut	COBIT 5				KUESIONER								
		Kriteria	Level Kapabilitas				No	Pernyataan	Level Kapabilitas					
			0	1	2	3			0	1	2	3		
		untuk melakukan proses yang ditetapkan ditugaskan dan dikomunikasikan.												
		Personel yang melakukan proses yang kompeten pada pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang sesuai.												
		Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan proses yang ditentukan tersedia, dialokasikan dan digunakan.												
		Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan proses yang ditentukan tersedia, dikelola, dan dipelihara.												

Level	Atribut	COBIT 5				KUESIONER						
		Kriteria	Level Kapabilitas				No	Pernyataan	Level Kapabilitas			
			0	1	2	3			0	1	2	3
Level 4 <i>Predictable Process</i>	4.1 <i>Process Measurement</i>	Kebutuhan informasi proses dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan ditetapkan.					16	Kebutuhan informasi pengelolaan layanan permintaan dan insiden dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan ditetapkan.				
		Tujuan pengukuran proses berasal dari kebutuhan informasi proses.					17	Tujuan pengukuran pengelolaan layanan permintaan dan insiden ditetapkan sesuai dengan kebutuhan informasi yang ada.				
		Tujuan kuantitatif untuk kinerja proses dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan ditetapkan.					18	Terdapat pengukuran kuantitatif untuk mengukur kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi berjalan sesuai dengan kebutuhan bisnis.				
		Ukuran dan frekuensi pengukuran diidentifikasi dan didefinisikan sejalan dengan tujuan pengukuran proses dan tujuan kuantitatif untuk kinerja proses.					19	Pengukuran pengelolaan layanan permintaan dan insiden dilakukan berdasarkan prosedur dan rencana yang ada.				

Level	Atribut	COBIT 5				KUESIONER						
		Kriteria	Level Kapabilitas				No	Pernyataan	Level Kapabilitas			
			0	1	2	3			0	1	2	3
		Hasil pengukuran dikumpulkan, dianalisis, dan dilaporkan untuk memantau sejauh mana tujuan kuantitatif untuk kinerja proses terpenuhi.					20	Hasil pengukuran pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis, dilaporkan dan digunakan untuk memantau dan memverifikasi pencapaian tujuan proses tersebut.				
		Hasil pengukuran digunakan untuk menentukan karakteristik kinerja proses.										
	4.2 Process Control	Teknik analisis dan kontrol ditetapkan dan diterapkan.				21	Adanya teknik dan parameter tertentu untuk menganalisis dan mengendalikan kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden, terutama untuk mengetahui variasi pelaksanaan (hal di luar rencana) yang terjadi.					
		Batas kontrol variasi ditetapkan untuk kinerja proses normal.										
		Data pengukuran dianalisis untuk penyebab khusus variasi.										
		Tindakan perbaikan diambil untuk mengatasi penyebab khusus variasi.				22	Adanya tindakan perbaikan yang diidentifikasi dan diimplementasikan terkait hasil pengendalian					

Level	Atribut	COBIT 5				KUESIONER						
		Kriteria	Level Kapabilitas				No	Pernyataan	Level Kapabilitas			
			0	1	2	3			0	1	2	3
		Batas kontrol ditetapkan kembali sesuai dengan tindakan perbaikan.					pengelolaan layanan permintaan dan insiden jika terjadi variasi dalam pelaksanaan proses.					
Level 5 <i>Optimizing Process</i>	5.1 <i>Process Innovation</i>	Tujuan peningkatan proses mendukung tujuan bisnis yang relevan.					23	Terdapat tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai dengan tujuan bisnis.				
		Data yang sesuai dianalisis untuk mengidentifikasi penyebab umum variasi dalam kinerja proses.					24	Data-data yang berkaitan dengan pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi dianalisis untuk mengidentifikasi penyebab variasi pada pelaksanaan proses.				
		Data yang sesuai dianalisis untuk mengidentifikasi peluang <i>best practice</i> dan inovasi.					25	Adanya identifikasi peluang peningkatan kinerja dan inovasi pada pelaksanaan proses berdasarkan perbandingan dengan perusahaan lain.				
		Peluang perbaikan yang berasal dari teknologi baru dan konsep proses diidentifikasi.					26	Adanya identifikasi peluang peningkatan kinerja berdasarkan perkembangan konsep pengelolaan				

Level	Atribut	COBIT 5				KUESIONER						
		Kriteria	Level Kapabilitas				No	Pernyataan	Level Kapabilitas			
			0	1	2	3			0	1	2	3
							layanan permintaan dan insiden serta teknologi baru.					
		Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan proses.				27	Strategi implementasi dibuat untuk meningkatkan kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden.					
	5.2 Process Optimization	Dampak dari semua perubahan yang diusulkan dinilai terhadap tujuan dari proses dan proses standar.				28	Dampak dari perubahan dinilai berdasarkan tujuan dan standar pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi.					
		Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan bahwa setiap gangguan pada kinerja proses dipahami dan ditindaklanjuti.				29	Implementasi perubahan pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden dikelola untuk memastikan adanya pemahaman dan penanganan terhadap gangguan yang mungkin terjadi.					
		Efektivitas perubahan proses dievaluasi terhadap kebutuhan produk dan tujuan proses untuk menentukan apakah hasilnya				30	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dievaluasi berdasarkan kebutuhan dan tujuan proses.					

Level	Atribut	COBIT 5				KUESIONER							
		Kriteria	Level Kapabilitas				No	Pernyataan	Level Kapabilitas				
			0	1	2	3			0	1	2	3	
		disebabkan oleh penyebab umum atau khusus.											

Lampiran 3 Wawancara

Transkrip wawancara IT di PT. Horn Ming
 Narasumber : Sulaiman Angkasa & Riyan
 Jabatan : Kepala IT & Asisten Kepala IT
 Tanggal/Jam : 15 Agustus 2019/ 13.20 WIB

1. Bagaimana prosedur pengelolaan layanan permintaan dan insiden pada PT. Horn Ming Indonesia?

Jawab : Ketika ada permintaan yang diajukan *user* kepada divisi IT menggunakan form, maka IT Horn Ming harus melakukan pengecekan terlebih dahulu apakah permintaan tersebut layak untuk diteruskan ke pihak *management* Diamond atau tidak. Apabila layak maka IT Horn Ming harus menginformasikan ke pihak *management* Diamond melalui *email*, kemudian akan dibuatkan PO terlebih dahulu oleh IT tersebut dan perlu disetujui oleh beberapa pihak yang bersangkutan untuk disetujui. Apabila semua telah disetujui barulah di garap oleh IT Taiwan.

2. Apakah disini ada pendokumentasian permintaan dan insiden teknologi informasi?

Jawab : Sejauh ini belum ada pendokumentasian yang dilakukan terhadap aktivitas dalam pengelolaan permintaan dan insiden.

3. Apakah ada skala prioritas yang digunakan dalam pengelolaan permintaan dan insiden? Jika ada, skala prioritas seperti apa yang dibuat?

Jawab : Skala prioritas untuk permintaan saat ini hanya ada di form yang disediakan untuk *user*. Di form itu ada penentuan *high, low, medium* yang menentukan yang mana dahulu untuk dipenuhi permintaannya, namun disitu dari pihak kami akan mengecek kembali apakah permintaan yang diajukan sesuai dengan bobot skala prioritas yang telah dipilih. Kalau untuk sebuah insiden disini tidak menggunakan skala prioritas, karena jika insiden TI terjadi itu tidak boleh dibiarkan terlalu lama jadi langsung ditangani, kecuali jika terjadi insiden pada sistem yang sangat fatal akan langsung ditangani oleh IT Pusat (Taiwan).

4. Jika pada saat itu sedang menangani permasalahan/insiden dan prosesnya memakan waktu yang cukup lama, dan pada saat itu juga terjadi insiden IT yang lain, apa yang dilakukan?

Jawab : Disini kita ada IT 2 orang jadi satu orang tersebut biasanya langsung mengerjakan insiden TI yang lain.

5. Apakah setiap permintaan dan insiden layanan selalu ditanggapi? Jika ya, seberapa cepat permintaan diselesaikan?

Jawab : Jika ada permintaan dan insiden TI selalu di tanggap, tetapi untuk permintaannya sendiri belum tentu dipenuhi, karena terkadang permintaan tersebut tidak sesuai. Misalnya *user* membuat sebuah permintaan untuk mengubah sistem sesuai dengan keinginan yang dia mau, permintaan yang seperti itu tidak mungkin langsung dipenuhi, akan dipertimbangkan terlebih dahulu, karena jika tidak dipertimbangkan terlebih dahulu akan ada risiko yang bisa saja terjadi misalnya akan mempengaruhi proses lain yang sudah berjalan.

6. Seberapa cepat penanganan ketika sebuah insiden terjadi?

Jawab : Jika insidennya cukup mudah untuk diselesaikan satu hari pun bisa selesai bahkan tidak sampai satu hari tergantung dari insiden yang terjadi. Tapi kalau untuk insiden yang kritikal misalnya seperti kerusakan listrik itu kan tergantung dari penanganan untuk listrik itu sendiri. Atau insiden fatal yang lain yang sampai melibatkan pihak IT pusat, prosesnya akan sedikit memakan waktu karena proses pengaduan terhadap insiden membutuhkan waktu.

7. Apakah disini ada yang *memback up* jika terjadi kerusakan listrik?

Jawab : Ya sebenarnya ada, disini ada penggunaan genset jadi bisa untuk di *back up*. Namun penggunaan genset pun tidak bisa lama dan tidak semua area disini terhubung dengan genset, hanya beberapa area saja. Paling lama genset dapat memback up itu setengah hari atau sekitar 6 jam karena jika penggunaannya melebihi dari batas yang sudah ada itu akan dikenakan cas.

8. Apakah pernah ada *user* yang tidak puas terhadap pemenuhan permintaan dan penanganan insiden yang telah dilakukan? Apabila *user* tidak puas terhadap pemenuhan permintaan serta penanganan insiden apa yang dilakukan?

Jawab : Sejauh ini tidak ada yang namanya mengkonfirmasi kepuasan *user*. Jadi ketika permintaan telah dipenuhi dan insiden telah ditangani ya sudah hanya berjalan seperti biasa, dan paling hanya ditanyakan kembali apakah sudah normal seperti biasanya, dan jika masalah tersebut masih terjadi lagi akan langsung ditangani kembali. Namun jika penanganannya melibatkan dari pihak pusat dalam pemenuhan permintaan dan penanganan insiden tidak sesuai dengan yang dibutuhkan atau masih terjadi permasalahan yang belum benar-benar selesai maka pihak IT Horn Ming akan menginformasikan kembali kepada pihak manajemen Diamond baru kemudian diteruskan ke bagian IT pusat.

- 9. Apakah terdapat laporan hasil kegiatan pengelolaan, baik pengelolaan permintaan maupun insiden TI? Jika ya, apakah laporan tersebut dievaluasi untuk perbaikan proses kedepannya?**

Jawab : Untuk saat ini laporan yang seperti itu belum ada, jadi ketika ada insiden yang terjadi biasanya hanya langsung kami tangani saja dan hanya menyimpan form-form yang biasanya diajukan oleh *user* tersebut.

- 10. Berarti tidak ada mekanisme khusus untuk melakukan evaluasi ya pak?**

Jawab : Belum ada

- 11. Apakah sudah memiliki rencana risiko insiden yang akan terjadi? Jika tidak ada, ketika insiden terjadi apa yang akan dilakukan terlebih dahulu?**

Jawab : Sampai saat ini untuk penentuan rencana risiko belum ada. Jadi ketika insiden terjadi ya kami langsung menangani insiden tersebut.

- 12. Apakah terdapat permintaan-permintaan aneh yang diajukan oleh *user*? Jika ada seperti apa?**

Jawab : Sejauh ini tidak ada

- 13. Bagaimana kinerja proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden saat ini? Apakah sudah memenuhi kepuasan *stakeholders*?**

Jawab : Untuk kinerjanya sendiri kami masih melakukan peningkatan karena dalam bentuk laporan-laporan maupun dokumen lain tidak tersedia saat ini sehingga bisa dikatakan tidak baik. Seperti beberapa laporan ataupun dokumen yang seharusnya menjadi penunjang dalam proses ini salah satunya seperti rencana risiko tadi, disini tidak ada dokumentasi rencana risiko yang akan terjadi, jadi tidak ada rencana apa yang seharusnya dilakukan jika insiden terjadi, terutama jika kedepannya terjadi insiden yang sangat fatal sehingga merugikan perusahaan. Yang seperti itu seharusnya dapat di dokumentasikan dan dilaporkan ke bagian atas, agar pihak atas baik direktur maupun presiden direktur tahu bagaimana kinerja dari proses tersebut.

- 14. Apa permasalahan utama dalam pengelolaan teknologi informasi di PT. Horn Ming Indonesia?**

Jawab : Permasalahan utama disini sebenarnya banyak, tapi salah satunya tidak ada evaluasi terhadap apa yang sudah dikerjakan dan laporannya. Dan penanganan untuk insiden disini tidak ada perencanaan terlebih dahulu, jadi ketika ada pengaduan masuk, pengaduan dari *user* itu langsung ditangani saja.

15. Apakah jika seperti itu tidak ada kesulitan pak?

Jawab : Ada, ketika masalah itu terjadi terkadang butuh waktu untuk menyelesaikan masalah tersebut dan biasanya jika memang sulit untuk ditangani biasanya sampai berhari-hari

16. Apakah ada standar batas waktu untuk penyelesaian setiap insiden dan permintaan?

Jawab : Sejauh ini belum ada

17. Apakah prosedur yang dibuat sudah berjalan sesuai dengan standar yang dibuat sebelumnya?

Jawab : Tidak ada ketentuan tertulis atau kebijakan disini untuk prosedur proses tersebut, baik prosedur permintaan maupun laporan insiden TI, hanya diberi tahu by lisan saja.

18. Siapa saja yang terlibat dalam proses pengelolaan layanan tersebut?

Jawab : Untuk pengelolaan layanan yang terlibat adalah pihak Diamond, pihak IT Taiwan (Pusat), dan IT Horn Ming sendiri.

19. Berarti semua sistem yang digunakan disini tidak menggunakan vendor?

Riyan : Tidak, semua sistem dibuat sendiri dan pusat pembuatan serta pengembangannya berada di pusatnya (Taiwan).

20. Ada berapa sistem yang digunakan disini?

Jawab : Ada 5, Sistem MES, HR, ERP, Active Directory Server, dan Sistem Pencatat Aset Perusahaan.

21. Bagaimana standar/kebijakan pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang ada pada saat ini?

Jawab : Belum ada standar

22. Apakah ada pemisah antara *service request*, *service incident* dan *problem*?

Jawab : Tidak ada

Lampiran 4 Hasil Verifikasi Dokumen dan Validasi Kuesioner 2

<i>BASE PRACTICES (BPs)</i>				Fakta
No	Aktivitas	Ya	Tidak	
1	Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden.		✓	Tidak ada skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden
2	Mencatat, mengklasifikasikan, dan membuat skala prioritas permintaan dan insiden.	✓		Penentuan skala prioritas hanya ada di dalam form yang biasa diajukan oleh <i>user</i> . Di form tersebut ada penentuan <i>low</i> , <i>high</i> , dan <i>medium</i> .
3	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.	✓		Setiap form permintaan yang telah diisi oleh <i>user</i> dan diajukan di cek terlebih dahulu, baru kemudian dilanjutkan ke tahap berikutnya.
4	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi atau tindakan penanganan insiden.		✓	Insiden yang terjadi langsung dianalisis dan dicari penyebabnya serta langsung di perbaiki saat ini juga, namun tidak ada pencatatan terhadap insiden yang terjadi maupun hanya gejala-gejala insiden.
5	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan TI.		✓	Solusi yang pernah dilakukan atau yang akan dilakukan tidak pernah di dokumentasikan maupun di uji terlebih dahulu, hanya langsung

				di praktikan agar dapat langsung melakukan perbaikan.
6	Memverifikasi kepuasan terhadap penanganan insiden dan pemenuhan permintaan layanan dari <i>user</i> .		✓	Tidak ada verifikasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan insiden yang telah dilakukan.
7	Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.		✓	Tidak ada laporan bulanan
WORK PRODUCTS (WPs)				Fakta
No	Input	Ya	Tidak	
1	SLAs (<i>Service Level Agreement</i>)		✓	Tidak ada
2	<i>Configuration repository</i>	✓		Ada sistem yang digunakan untuk mengelola aset perusahaan
	<i>Updated repository with configuration items</i>	✓		
	Laporan status konfigurasi	✓		
3	Peraturan pengawasan aset dan kondisi kejadian	✓		Terdapat dalam ketetapan yang dibuat oleh Direktur
4	Skema klasifikasi masalah		✓	Tidak ada
5	Tindakan dan komunikasi penanganan insiden		✓	Tidak ada dokumentasi untuk melakukan tindakan penanganan insiden

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

6	<i>Security incident tickets</i>		✓	Tidak ada
7	<i>Risk-related root causes</i>		✓	Analisis risiko hanya dilakukan berdasarkan pengalaman yang dimiliki, tidak ada pendokumentasian tersendiri untuk analisis risiko
8	Rencana penanganan risiko insiden		✓	
9	Lesson learned dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya		✓	Tidak ada dokumentasi pengelolaan layanan permintaan dan insiden sehingga tidak dapat melakukan evaluasi
10	OLAs (<i>Operational Level Agreement</i>)		✓	Tidak ada
11	Laporan status permasalahan		✓	Tidak ada laporan bulanan mengenai status permasalahan, untuk kegiatan harian status permasalahan hanya dipisahkan antara yang sedang <i>on process</i> dengan yang sudah selesai
	Catatan dan laporan kesalahan		✓	
12	Catatan dan laporan permasalahan yang telah terselesaikan		✓	Tidak ada pencatatn terhadap insiden-insiden yang terjadi ataupun yang telah tangani.
13	Laporan pengawasan penanganan permasalahan		✓	Tidak ada laporan pengawasan penanganan permasalahan. Ketika masalah telah ditangani hanya diawasi selama beberapa menit dan di control setiap beberapa jam sekali untuk memastikan permasalahan yang ditangani telah selesai.

No	Output	Ya	Tidak	Fakta
1	Skema dan model klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi		✓	Tidak ada skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden
2	Peraturan untuk insiden dan permintaan eskalasi		✓	Tidak ada
3	Kriteria registrasi permasalahan		✓	Tidak ada
4	Klasifikasi dan prioritas layanan permintaan dan insiden	✓		Penentuan klasifikasi masalah tidak ada, namun prioritas layanan terdapat pada form yang biasa diajukan oleh user. Di form tersebut ada penentuan <i>low</i> , <i>high</i> , dan <i>medium</i>
5	Layanan permintaan yang diterima		✓	Tidak ada dokumentasi untuk laporan.
6	Layanan Permintaan yang dipenuhi.		✓	
7	Gejala insiden		✓	Solusi maupun gejala-gejala insiden tidak ada yang di dokumentasikan
	Resolusi insiden		✓	
8	Layanan permintaan dan insiden yang telah ditangani	✓		Hanya ada form form yang memiliki status sudah selesai di proses atau belum di proses
9	Konfirmasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan yang diberikan		✓	Tidak ada, ketika insiden yang terjadi telah di tangani hanya di awasi sampai beberapa menit jika dan hanya ditanyakan by lisan tidak terdokumentasi maupun tertulis.
10	Catatan permasalahan		✓	Tidak ada

	Catatan layanan permintaan dan insiden		✓								
	Laporan trend dan status insiden		✓								
	Laporan tren dan status permintaan		✓								
Level	Atribut	Kriteria	Rekapitulasi Kuesioner				Hasil Pengukuran				Keterangan
			Level Kapabilitas				Level Kapabilitas				
			NA	PA	LA	FA	NA	PA	LA	FA	
Level 2 Managed Process	2.1 Performance Management	Tujuan untuk kinerja proses diidentifikasi.									
		Kinerja proses direncanakan dan dimonitor.									
		Kinerja proses disesuaikan untuk memenuhi rencana.									
		Tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses didefinisikan, ditugaskan dan dikomunikasikan.									
		Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan.									

		Antarmuka antara pihak-pihak yang terlibat dikelola untuk memastikan komunikasi yang efektif dan penugasan tanggung jawab yang jelas.											
	2.2. Work Product Management	Kebutuhan untuk <i>work product</i> dari proses didefinisikan.											
		Kebutuhan untuk dokumentasi dan kontrol <i>work product</i> didefinisikan.											
		<i>Work product</i> diidentifikasi, didokumentasikan, dan dikendalikan dengan tepat.											
		<i>Work product</i> disesuaikan dengan pengaturan yang telah direncanakan dan disesuaikan seperlunya untuk memenuhi kebutuhan.											
Level 3 Established Process	3.1 Process Definition	Proses standar didefinisikan dan menggambarkan elemen dasar yang harus dimasukkan ke dalam proses yang terdefinisi.											
		Urutan dan interaksi proses standar dengan proses lain ditetapkan.											

3.2 Process Deployment	Kompetensi dan peran yang dibutuhkan untuk melakukan suatu proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar.																				
	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan suatu proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar.																				
	Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian proses diidentifikasi.																				
	Proses yang ditentukan diterapkan berdasarkan pada proses standar yang dipilih dan / atau disesuaikan secara tepat.																				
	Peran, tanggung jawab, dan wewenang yang dibutuhkan untuk melakukan proses yang ditetapkan ditugaskan dan dikomunikasikan.																				
	Personel yang melakukan proses yang kompeten pada pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang sesuai.																				

		Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan proses yang ditentukan tersedia, dialokasikan dan digunakan.									
		Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan proses yang ditentukan tersedia, dikelola, dan dipelihara.									
		Data yang sesuai dikumpulkan dan dianalisis sebagai dasar untuk memahami perilaku proses untuk menunjukkan kesesuaian dan efektivitasnya, dan untuk mengevaluasi di mana perbaikan berkelanjutan dari proses dapat dilakukan.									
Level 4 Predictable Process	4.1 Process Measurement	Kebutuhan informasi proses dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan ditetapkan.									
		Tujuan pengukuran proses berasal dari kebutuhan informasi proses.									

		Batas kontrol ditetapkan kembali sesuai dengan tindakan perbaikan.											
Level 5 Optimizing Process	5.1 Process Innovation	Tujuan peningkatan proses mendukung tujuan bisnis yang relevan.											
		Data yang sesuai dianalisis untuk mengidentifikasi penyebab umum variasi dalam kinerja proses.											
		Data yang sesuai dianalisis untuk mengidentifikasi peluang <i>best practice</i> dan inovasi.											
		Peluang perbaikan yang berasal dari teknologi baru dan konsep proses diidentifikasi.											
		Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan proses.											
	5.2 Process Optimisation	Dampak dari semua perubahan yang diusulkan dinilai terhadap tujuan dari proses dan proses standar.											
		Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan bahwa setiap											

	gangguan pada kinerja proses dipahami dan ditindaklanjuti.										
	Efektivitas perubahan proses dievaluasi terhadap kebutuhan produk dan tujuan proses untuk menentukan apakah hasilnya disebabkan oleh penyebab umum atau khusus.										

Lampiran 5 Hasil Pengukuran *Capability Process*

Berikut ini merupakan hasil dari pengukuran level kapabilitas proses dari tiap responden yang sudah dilakukan berdasarkan rekapitulasi kuesioner yang telah divalidasi dengan verifikasi dokumen dan hasil wawancara. Pengukuran kapabilitas proses ini dimulai dari pencapaian atribut level 1 sampai pencapaian atribut level 5.

<i>BASE PRACTICES (BPs)</i>			
No	Aktivitas	Ya	Tidak
1	Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden.		✓
2	Mencatat, mengklasifikasikan, dan membuat skala prioritas permintaan dan insiden.	✓	
3	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.	✓	
4	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi atau tindakan penanganan insiden.		✓
5	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan TI.		✓
6	Memverifikasi kepuasan terhadap penanganan insiden dan pemenuhan permintaan layanan dari <i>user</i> .		✓
7	Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.		✓

<i>WORK PRODUCTS (WPs)</i>			
No	<i>Input</i>	Ya	Tidak
1	SLAs (<i>Service Level Agreement</i>)		✓
2	<i>Configuration repository</i>	✓	
	<i>Updated repository with configuration items</i>	✓	
	Laporan status konfigurasi	✓	
3	Peraturan pengawasan aset dan kondisi kejadian	✓	
4	Skema klasifikasi masalah		✓
5	Tindakan dan komunikasi penanganan insiden		✓
6	<i>Security incident tickets</i>		✓
7	<i>Risk-related root causes</i>		✓
8	Rencana penanganan risiko insiden		✓
9	Lesson learned dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya		✓

10	OLAs (<i>Operational Level Agreement</i>)		✓
11	Laporan status permasalahan		✓
	Catatan dan laporan kesalahan		✓
12	Catatan dan laporan permasalahan yang telah terselesaikan		✓
13	Laporan pengawasan penanganan permasalahan		✓
No	Output	Ya	Tidak
1	Skema dan model klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi		✓
2	Peraturan untuk insiden dan permintaan eskalasi		✓
3	Kriteria registrasi permasalahan		✓
4	Klasifikasi dan prioritas layanan permintaan dan insiden	✓	
5	Layanan permintaan yang diterima		✓
6	Layanan Permintaan yang dipenuhi		✓
7	Gejala insiden		✓

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

	Resolusi insiden		✓						
8	Layanan permintaan dan insiden yang telah ditangani	✓							
9	Konfirmasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan yang diberikan		✓						
10	Catatan permasalahan		✓						
	Catatan layanan permintaan dan insiden		✓						
	Laporan trend dan status insiden		✓						
	Laporan tren dan status permintaan		✓						
Total		8		29					
Rata-rata		21,6							
Rating Atribute		Partially Achieved							
Level	Atribut	Kriteria				NA	PA	LA	FA
Level 2 Managed Process	2.1 Performance Management	<i>Tujuan untuk kinerja proses diidentifikasi.</i>							
		Kinerja proses direncanakan dan dimonitor.							
		Kinerja proses disesuaikan untuk memenuhi rencana.							

		Tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses didefinisikan, ditugaskan dan dikomunikasikan.				
		Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan.				
		Antarmuka antara pihak-pihak yang terlibat dikelola untuk memastikan komunikasi yang efektif dan penugasan tanggung jawab yang jelas.				
		Total				
		Rata-rata				
		Rating Attribute				
2.2. Work Product Management		Kebutuhan untuk <i>work product</i> dari proses didefinisikan.				
		Kebutuhan untuk dokumentasi dan kontrol <i>work product</i> didefinisikan.				
		<i>Work product</i> diidentifikasi, didokumentasikan, dan dikendalikan dengan tepat.				
		<i>Work product</i> disesuaikan dengan pengaturan yang telah direncanakan dan disesuaikan seperlunya untuk memenuhi kebutuhan.				
		Total				
		Rata-rata				
		Rating Attribute				

Level 3 Established Process	3.1 Process Definition	Proses standar didefinisikan dan menggambarkan elemen dasar yang harus dimasukkan ke dalam proses yang terdefinisi.				
		Urutan dan interaksi proses standar dengan proses lain ditetapkan.				
		Kompetensi dan peran yang dibutuhkan untuk melakukan suatu proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar.				
		Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan suatu proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar.				
		Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian proses diidentifikasi.				
	Total					
	Rata-rata					
	Rating Atribute					
	3.2 Process Deployment	Proses yang ditentukan diterapkan berdasarkan pada proses standar yang dipilih dan / atau disesuaikan secara tepat.				
		Peran, tanggung jawab, dan wewenang yang dibutuhkan untuk melakukan proses yang ditetapkan ditugaskan dan dikomunikasikan.				
		Personel yang melakukan proses yang kompeten pada pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang sesuai.				
		Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan proses yang ditentukan tersedia, dialokasikan dan digunakan.				
		Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan proses yang ditentukan tersedia, dikelola, dan dipelihara.				

		Data yang sesuai dikumpulkan dan dianalisis sebagai dasar untuk memahami perilaku proses untuk menunjukkan kesesuaian dan efektivitasnya, dan untuk mengevaluasi di mana perbaikan berkelanjutan dari proses dapat dilakukan.				
		Total				
		Rata-rata				
		<i>Rating Attribute</i>				
Level 4 Predictable Process	4.1 Process Measurement	Kebutuhan informasi proses dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan ditetapkan.				
		Tujuan pengukuran proses berasal dari kebutuhan informasi proses.				
		Tujuan kuantitatif untuk kinerja proses dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan ditetapkan.				
		Ukuran dan frekuensi pengukuran diidentifikasi dan didefinisikan sejalan dengan tujuan pengukuran proses dan tujuan kuantitatif untuk kinerja proses.				
		Hasil pengukuran dikumpulkan, dianalisis, dan dilaporkan untuk memantau sejauh mana tujuan kuantitatif untuk kinerja proses terpenuhi.				
		Hasil pengukuran digunakan untuk menentukan karakteristik kinerja proses.				
		Total				
		Rata-rata				
	<i>Rating Attribute</i>					

	4.2 Process Control	Teknik analisis dan kontrol ditetapkan dan diterapkan.				
		Batas kontrol variasi ditetapkan untuk kinerja proses normal.				
		Data pengukuran dianalisis untuk penyebab khusus variasi.				
		Tindakan perbaikan diambil untuk mengatasi penyebab khusus variasi.				
		Batas kontrol ditetapkan kembali sesuai dengan tindakan perbaikan.				
	Total					
	Rata-rata					
Rating Attribute						
Level 5 Optimizing Process	5.1 Process Innovation	Tujuan peningkatan proses mendukung tujuan bisnis yang relevan.				
		Data yang sesuai dianalisis untuk mengidentifikasi penyebab umum variasi dalam kinerja proses.				
		Data yang sesuai dianalisis untuk mengidentifikasi peluang <i>best practice</i> dan inovasi.				
		Peluang perbaikan yang berasal dari teknologi baru dan konsep proses diidentifikasi.				
		Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan proses.				
	Total					
	Rata-rata					
Rating Attribute						

5.2 Process Optimisation	Dampak dari semua perubahan yang diusulkan dinilai terhadap tujuan dari proses dan proses standar.				
	Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan bahwa setiap gangguan pada kinerja proses dipahami dan ditindaklanjuti.				
	Efektivitas perubahan proses dievaluasi terhadap kebutuhan produk dan tujuan proses untuk menentukan apakah hasilnya disebabkan oleh penyebab umum atau khusus.				
Total					
Rata-rata					
Rating Attribute					

Lampiran 6 Surat Izin Penelitian PT. Horn Ming Indonesia



P.T. HORN MING INDONESIA

Jl. Raya Serang KM. 18,8 Desa Sukanegara, Cikupa - Tangerang 15710

Telp. 59400865/66 Fax. 59402479

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mastoto Dami
Jabatan : Manager HRD
Perusahaan : PT.Horn Ming Indonesia
Alamat : Jl.Raya Serang Km18,8 Ds.Sukanegara Kec.Cikupa

Dengan ini menyatakan:

Nama : Meltasari BR Ginting
Nim : 2015-83-108
Jurusan : Sistem Informasi
Universitas : Esa Unggul

Adalah benar telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsinya.

Tangerang, 20 Agustus 2019

PT.Horn Ming Indonesia

Mastoto Dami
Manager HRD

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup

MBG



**MELTASARI
BR
GINTING**

BIODATA

Female, 22 years old

Perum Sudirman Indah Blok
G1 Nomor 31 RT 003/012,
Tigaraksa- Tangerang
Banten, 15720

Information System
Expected Graduation 2019

IPA
2012 - 2015

Admin
Warehouse

Operator
Industrial Engineering

CONTACT

☎ 085311187863

✉ meltasarifalka@gmail.com

📷 meimelta

f fb.me/Meltasari Falka

EDUCATION

Esa Unggul University
2015 - Current

SMA NEGERI 6 KABUPATEN TANGERANG
2012 - 2015

EXPERIENCE

PT. Taralon Polyalloy
2018-2019

PT. Hornming Indonesia
2015 - 2018

Unggul

Esa Unggul

Esa U

TUGAS AKHIR

NAMA : Meltasari Br Ginting
NIM : 201583108

**PENGUKURAN TINGKAT KAPABILITAS PENGELOLAAN LAYANAN
PERMINTAAN DAN INSIDEN TEKNOLOGI INFORMASI MEGGUNAKAN
FRAMEWORK COBIT 5**

2019



Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U