

**PENYUSUNAN DOKUMEN TATA LAKSANA PENGELOLAAN
MANAJEMEN INSIDEN MENGGUNAKAN ITIL V3 DAN COBIT 5
UNTUK PERUSAHAAN CARGO**

SKRIPSI

KKC
KK
ST-SI-53/18
Dan
P



**MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

MUHAMMAD FIQHI DARMAWAN

081211631007

**PROGRAM STUDI SI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2016

i

**PENYUSUNAN DOKUMEN TATA LAKSANA PENGELOLAAN
MANAJEMEN INSIDEN MENGGUNAKAN ITIL V3 DAN COBIT 5
UNTUK PERUSAHAAN CARGO**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
Bidang Sistem Informasi Pada Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga**

Oleh :

(Muhammad Fiqhi Darmawan)

NIM : 081211631007

Tanggal Lulus :

14 Oktober 2016

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

(Eva Hariyanti, S.Si., M.T.)

NIP : 19810508 200501 2 001

(Indra Kharisma Raharjana, S.Kom., M.T.)

NIP : 19811028 200604 1 003



LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SRIPSI

Judul : **Penyusunan Dokumen Tata Laksana Pengelolaan Manajemen Insiden Menggunakan ITIL V3 dan COBIT 5 Untuk Perusahaan Cargo**

Penyusun : **Muhammad Fiqhi Darmawan**

NIM : **081211631007**

Tanggal Ujian : **14 Oktober 2016**

Pembimbing I : **Eva Hariyanti, S.Si., M.T.**

Pembimbing II : **Indra Kharisma Raharjana, S.kom., M.T.**

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

(Eva Hariyanti, S.Si., M.T.)

NIP : 19810508 200501 2 001

(Indra Kharisma Raharjana, S.Kom., M.T.)

NIP : 19811028 200604 1 003

Mengetahui,

**Ketua Departemen Matematika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga**

(Badrus Zaman, S.Kom., M.Cs.)

NIP : 19780126 200604 1 001

**Koordinator Program Studi S1
Sistem Informasi Fakultas Sains dan
Teknologi Universitas Airlangga**

(Badrus Zaman, S.Kom., M.Cs.)

NIP : 19780126 200604 1 001



SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Muhammad Fiqhi Darmawan
NIM : 081211631007
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Fakultas : Sains dan Teknologi
Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

Penyusunan Dokumen Tata Laksana Pengelolaan Manajemen Insiden Menggunakan ITIL V3 dan COBIT 5 Untuk Perusahaan Cargo.

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah di tetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



Surabaya, Oktober 2016



Muhammad Fiqhi Darmawan
NIM.081211631061

PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen skripsi ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

Muhammad Fiqhi Darmawan, 2016. Penyusunan Dokumen Tata Laksana Pengelolaan Manajemen Insiden Menggunakan ITIL V3 dan COBIT 5 Untuk Perusahaan Cargo. Skripsi ini dibawah bimbingan Eva Hariyanti, S.Si, M.T. dan Indra Kharisma, S.kom, M.T. Program Studi S1 Sistem Informasi. Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga.

ABSTRAK

Insiden TI adalah sebuah interupsi atau pengurangan kualitas dari layanan TI. Untuk menjaga proses bisnis TI tetap dalam keadaan normal setelah adanya insiden diperlukan pengelolaan manajemen insiden. Salah satu mekanisme yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pengelolaan manajemen insiden adalah dengan menggunakan layanan *Incident Management*. *Incident Management* merupakan sebuah mekanisme yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu insiden. Sehingga untuk dapat mengelola insiden dengan baik, maka dibutuhkan suatu tata kelola TI. Salah satu tata kelola TI yang dimaksud adalah penyusunan dokumen tata laksana pengelolaan insiden. Penelitian ini bertujuan untuk membuat sebuah referensi pengelolaan insiden berupa dokumen tata laksana pengelolaan insiden yang mengacu pada kerangka kerja ITIL *Incident Management* dan COBIT 5 DSS 02 *Manage Service Request and Incidents*.

Penyusunan dokumen tata laksana pengelolaan insiden dilakukan dalam tiga tahap. Tahap pertama adalah penyusunan dokumen tata laksana yang terdiri dari tahap list aktivitas ITIL *Incident Management* dan COBIT 5 DSS 02, tahap pemetaan aktivitas, dan tahap mengkombinasikan aktivitas. Tahap kedua adalah penyesuaian dokumen tata laksana yang terdiri dari dari tahap identifikasi kebutuhan dan tahap pemetaan aktor aktivitas. Tahap ketiga ialah verifikasi dokumen tata laksana pengelolaan insiden. Verifikasi dilakukan dengan mengambil studi kasus di PT. Freight Express Indonesia, verifikasi dilakukan dengan wawancara tiap-tiap aktivitas terhadap peran pengelolaan insiden di PT. Freight Express Indonesia. Setelah dilakukan verifikasi maka tahap selanjutnya ialah perbaikan dokumen tata laksana.

Hasil penelitian ini berupa dokumen tata laksana pengelolaan insiden. Hasil verifikasi menunjukkan bahwa sebanyak 6 peran yang akan melaksanakan pengelolaan insiden. IT Support 29 aktivitas, IT Manager 9 aktivitas, IT Programmer 7 aktivitas, General Manager 7 aktivitas, Operational Manager 7 aktivitas dan Head Human Resource 1 aktivitas.

Kata Kunci : Insiden, COBIT 5, Pengelolaan Insiden, ITIL *Incident Management*, Dokumen Tata Laksana.



Muhammad Fiqhi Darmawan, 2016. Formulation of Incident Management Operating Procedures Document Using ITIL V3 and COBIT 5 for Cargo Company. This undergraduate thesis under the guidance of Eva Hariyanti, S.Si, M.T. and Indra Kharisma, S.kom, M.T. Information System Undergraduate Program. Faculty of Science and Technology, Airlangga University.

ABSTRACT

IT incident is an interruption or reduction in the quality of IT services. To keep the IT business processes remain in the normal state after an incident happened, management of the incident is required. One of the mechanisms that can be applied to improve the management of incident management is to use Incident Management service. Incident Management is a mechanism that made to resolve an incident. So as to be able to manage the incident properly, it needed an IT governance. IT governance is the preparation of the document referred incident management governance. This research aims to create a reference document in the form of incident management governance framework that refers to the Incident Management ITIL and COBIT 5 DSS 02 Manage Service Request and Incidents.

Preparation incident management operating procedure document carried out in three stages. The first stage is the preparation of a operating procedure document comprising the steps of a list of Incident Management ITIL and COBIT 5 DSS 02 activities, activity mapping stage, and activity combining stage. The second stage is governance documents adjustment comprising the step of needs identifying and activity actor mapping stage. The third stage is incident management governance document verification. Verification is done by taking a case study in PT. Freight Express Indonesia, verification is done by interviewing each activity on the role of incident management at PT. Freight Express Indonesia. After verification, the next stage is to repair the governance document.

The results of this study is incident management operating procedure document. The verification results show that there are six roles that will be managing the incident. IT Support 29 activities, IT Manager 9 activities, IT Programmer 7 activities, General Manager 7 activities, Operational Manager 7 activities and Head of Human Resource 1 activity.

Key Words : Incident Management , COBIT 5, ITIL, Operating Procedure Document .



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah *subhanahu wa ta'ala*, yang telah melimpahkan anugerah-Nya, hingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Penyusunan Dokumen Tata Laksana Pengelolaan Manajemen Insiden Menggunakan ITIL V3 DAN COBIT 5 Studi Kasus PT. FREIGHT EXPRESS INDONESIA” dengan baik, serta *Shalawat* dan *Salam* semoga tetap terlimpahkan kepada *Rasulullah* Nabi Muhammad SAW yang mengantarkan pada sebuah kehidupan yang penuh keselamatan di dunia dan di akhirat.

Penyusunan naskah skripsi ini dibuat sebagai acuan untuk memenuhi satuan kredit semester (SKS) yang dibebankan kepada penulis dan sekaligus sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana strata satu (S1) dalam bidang Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga Surabaya.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak menemui kendala. Namun, dengan adanya bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan segala rahmat, hidayah, dan karuniaNya, serta Rasulullah SAW yang selalu menjadi panutan dan suri teladan terbaik dalam kehidupan penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan penuh dalam bentuk doa, nasihat, semangat, kasih sayang, dan motivasi hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.

3. Ibu Eva Hariyanti, S.Si, MT selaku dosen pembimbing I dan Bapak Indra Kharisma, S.kom, M.T selaku dosen pembimbing II atas pengarahan, kegigihan, serta kesabaran dalam membimbing, memberikan ilmu, pengalaman, pelajaran berharga, dan koreksi selama penyusunan skripsi ini.
4. Om Yorri dan Mbak Dewi sekeluarga yang sudah menemani dan membimbing saya selama di Surabaya serta banyak membantu saya dalam penyusunan skripsi.
5. Badrus Zaman, S.Kom, M.Cs sebagai dosen wali saya yang telah membimbing saya, memberi arahan dan strategi terkait mengikuti perkuliahan mulai dari semester 1 sampai dengan penyusunan skripsi.
6. Bapak Agus beserta staff TI PT. Freight Express Indonesia yang telah membantu saya sebagai narasumber untuk menyelesaikan penyusunan skripsi.
7. Segenap staf Fakultas Sains dan Teknologi yang telah memberikan bantuan dan pelayanan yang baik selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.
8. Muhammad Satria A, Muhammad Iqbal, Muhammad Sahirul, Fatich Faz, Ichsananda Lazuardi sohib saya selama di Surabaya menemani dikeadaan duka maupun suka, berjalan bersama menyusun skripsi semoga kita semua sukses sob.
9. Bagus Puji Santoso dan Alwan Ikdamawan terimakasih sudah sangat-sangat membantu saya menyusun dan menyelesaikan skripsi mulai dari awal hingga akhir kalian emang partner audit yang bisa diandalkan.

10. Devan Astiko, M Indyka Tudhi Saidi, Nazilatul Mahbubah, Hana Mahrifah, Faricha Nurlaily terimakasih sudah menemani saya selama disurabaya dan terimakasih juga semangat yang diberikan untuk menyusun skripsi.
11. Terimakasih kepada Lussi Agustin suka ingetin mengerjakan skripsi, udah banyak kasi pengalaman dan banyak hal yang bisa dibahas karo awakmu.
12. Terimakasih kepada Firman Pratama sahabat sehidup semati telah memberi banyak warna dikehidupan, tempat melepaskan segala penat apapun itu termasuk skripsi, thank's sob.
13. Kepada seluruh teman-teman S1-Sistem Informasi 2012 terimakasih atas momen-momen indah selama ini rek, kita semua harus sukses rek.
14. Terimakasih kepada Putri Pangestika Anastiti, 3 tahun bersama banyak sekali hal indah yang telah dilalui. Dulu orang paling rewel kalo ingetin soal skripsi. Walaupun udah tidak bersama bahkan lost contact, tidak lupa terimakasih ku buat kamu sudah sangat banyak sekali membantu saya selama di Surabaya. Aku selalu berdoa yang terbaik buat kamu.
15. Dan kepada seluruh pihak lain yang terkait yang telah memberikan bantuan dan dukungannya.

Surabaya, Oktober 2016

Penulis

Muhammad Fiqhi Darmawan



DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Masalah.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8

2.1	ITIL V3 2011.....	8
2.2	ITIL V3 2011 Lifecycle	9
2.3	ITIL <i>Incident Management</i>	14
2.4	COBIT	18
2.5	DSS 02 <i>Manage Service Request and Incidents</i>	20
2.6	Diagram RACI DSS 02 Manage Service Request and Incidents	21
2.7	Pemetaan ITIL pada COBIT 5	23
2.8	Penyusunan Panduan ITIL V3 Untuk Sistem Manajemen Insiden	24
2.9	PT. Freight Express Indonesia.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.2	Objek Penelitian	27
3.3	Tahapan Penelitian	27
BAB IV		34
4.1	Penyusunan Dokumen Tata Laksana	34
4.2	Penyesuaian Dokumen Tata laksana	44
4.3	Verifikasi Dokumen Tata Laksana.....	49
BAB V.....		58
5.1	Simpulan.....	58
5.2	Saran	59

DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2.1	ITIL V3 <i>Lifecycle</i>	10
2.2	ITIL V3 <i>Incident Management</i>	16
2.3	Diagram RACI DSS 02	22
3.1	Tahapan Penelitian.....	28

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	Glenfis AG Mapping ITIL V3 & COBIT 5	26
2.2	Contoh Dokumen Tata Laksana.....	27
3.1	Output Dokumen Tata Laksana	33
4.1	Daftar Aktivitas COBIT 5 DSS 02.....	35
4.2	Daftar Aktivitas ITIL Incident Management	35
4.3	Pemetaan Aktivitas ITIL <i>Incident Management</i> & KMP COBIT 5	38
4.4	Aktivitas yang Telah Dikombinasikan.....	40
4.5	Pemetaan Aktor Aktivitas	42
4.6	Pemetaan <i>work product</i>	44
4.7	Identifikasi Kebutuhan.....	46
4.8	<i>Responsible Actor</i>	48
4.9	Deskripsi Jabatan PT.Freight Express Indonesia.....	48
4.10	Pemetaan Aktor Dengan RACI Chart.....	49
4.11	Pembagian Aktivitas	55

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Judul

Lampiran 1. List Aktivitas

Lampiran 2. Pemetaan Aktivitas

Lampiran 3. *Outline Interview*

Lampiran 4. Dokumen Tata Laksana

Lampiran 5. Verifikasi Dokumen Tata Laksana

Lampiran 6. Dokumen Tata Laksana Setelah Verifikasi

Lampiran 7. Incident Tickets

Lampiran 8. Resume Hasil Verifikasi Dokumen Tata Laksana Pengelolaan
Manajemen Inside



BAB I
PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang

Tata kelola manajemen layanan TI tumbuh dari bentuk manajemen layanan infrastruktur TI. Manajemen layanan TI akan berhadapan langsung dengan *end-user*. Manajemen ini berperan penting dalam memahami kebutuhan pelanggan, pergerakan tren bisnis, dan pengambilan keputusan yang tepat berkaitan dengan penyampaian nilai layanan TI. Tata kelola manajemen layanan TI yang efektif dan efisien pada infrastruktur TI diperlukan untuk menghasilkan perbaikan yang signifikan terhadap kinerja bisnis dan penciptaan nilai tambah bagi *end-user* khususnya untuk layanan *Incident Management*.

Insiden adalah sebuah interupsi atau pengurangan kualitas dari layanan TI (OGC f, 2011). Dalam memberikan layanan TI terhadap organisasi sering terjadi aktivitas penurunan kualitas layanan TI atau disebut insiden, untuk memenuhi perbaikan dan pengelolaan insiden diperlukan manajemen insiden sebagai dasar pengelolaan insiden. Manajemen insiden (*incident management*) adalah proses yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu insiden. Proses manajemen insiden (*incident management*) dilakukan berdasarkan input dari *user* melalui *service desk*, laporan teknisi, dan juga deteksi otomatis dari sebuah *tool event management* (OGC f, 2007). Pada umumnya organisasi telah memiliki strategi pengolaan insiden tetapi aktivitas pengelolaan insiden yang dimiliki tidak memenuhi standart yang belum terlalu baik, dan tentu akan menghambat tugas unit sistem informasi yang lain dalam menyelesaikan insiden atau masalah yang

lebih besar dan lebih penting (Ningdyah dan Nurlaily, 2015). Untuk mendapatkan praktik terbaik tata kelola layanan TI, manajemen staf TI harus memahami apa yang harus dilakukan, bagaimana melakukannya, dan mengapa hal tersebut penting untuk dilakukan. Hal ini akan diperoleh dengan mengkombinasikan COBIT dengan kerangka kerja ITIL (ITGI, 2007). Penelitian ini menganalisis ITIL V3 *Incident Management* dan COBIT 5 DSS 02 *Manage Request and Incident*. Dengan mengkombinasikan kedua kerangka kerja ITIL V3 dan COBIT 5 kekuatan kerangka kerja dapat menutupi kelemahan kerangka kerja lainnya sehingga menghasilkan suatu kerangka kerja tunggal yang kuat (Zahara dan Suhendro, 2012).

ITIL dipilih karena merupakan suatu kerangka kerja yang konsisten dan komprehensif dari hasil implementasi yang teruji pada manajemen pelayanan TI salah satunya layanan *Incident Management* sehingga suatu instansi dapat memenuhi tujuan standart kualitas layanan yang diinginkan. Kerangka kerja ITIL 2011 terdiri dari lima proses utama yaitu *Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, dan Continual Service Improvement* (OGC a, 2011). COBIT merupakan suatu panduan *best practice* untuk Tata Kelola Teknologi Informasi yang dapat membantu auditor, pengguna (*user*), dan manajemen, untuk menjembatani kesenjangan antara risiko bisnis, kebutuhan kontrol, dan masalah-masalah teknis teknologi informasi. COBIT 5 merupakan generasi terbaru dari panduan ISACA yang membahas mengenai tata kelola dan manajemen TI (ISACA, 2012). Kerangka kerja COBIT 5 terdiri dari 5 domain yaitu *Evaluate, Direct and Monitor; Align, Plan and Organize; Build, Acquire*

and Implement; Delivery, Service and Support; dan Monitor, Evaluate and Assess (ISACA, 2012). Penulisan penelitian ini menggunakan ITIL versi 3 area *Service Operation* pada sub domain *Incident Management* dan kerangka kerja COBIT versi 5 pada proses *DSS02 Manage Service Request and Incident*. Terdapat *standart* lain yang mengelola *incident management* seperti ISO 27053 *Information Technologi-Security Techniques-Information security Management*, ISO 27053 memiliki 5 tahap pengelolaan insiden yaitu *Plan and Prepare, Detection and Reporting, Aessment and Decision, Response, Lessons Learnt*. Pada ISO 27035 tidak terdapat proses yang dapat menganalisa prioritas penanganan insiden dan pengkategorisasian insiden terlebih hal tersebut penting untuk memilih model penanganan insiden yang akan dilakukan, ISO 27053 juga tidak memiliki proses *trend analysis incident* proses tersebut dilakukan untuk melihat jenis insiden yang sering terjadi serta memilih penanganan yang tepat untuk mengelola insiden yang sering muncul. Maka dari itu peneliti menggunakan ITIL V3 *Incident Management* sebagai acuan pengelolaan insiden yang memiliki proses-proses yang tidak dimiliki oleh ISO 27053.

ITIL V3 sub domain *Incident Management* diperlukan untuk menyusun tahapan dokumen tata laksana pengelolaan insiden. Sementara *DSS 02 Manage Request and Incident* diperlukan untuk melengkapi aktivitas insiden dan pemetaan aktor pelaksana pengelolaan insiden. *DSS 02 Manage Request and Incident* mempunyai deskripsi memberikan respon dengan tepat waktu dan efektif untuk memenuhi permintaan pengguna serta memberikan resolusi dari semua jenis insiden yang terjadi, memulihkan layanan, melengkapi catatan, memenuhi

permintaan pengguna, merekam, menyelidiki, mendiagnosa, meningkatkan layanan, dan menyelesaikan insiden (ISACA, 2012). Tujuan dari domain DSS 02 ialah meningkatkan produktivitas dan meminimalkan gangguan insiden melalui resolusi penanganan insiden yang cepat dari permintaan pengguna dan insiden. Untuk melakukan penyusunan dokumen tata laksana pengelolaan insiden maka akan dilakukan pemetaan aktivitas dari proses ITIL *Incident Management* dan DSS 02 *Manage Request and Incident*.

Studi kasus untuk melakukan penelitian ini akan dilakukan di PT. Freight Express Indonesia. PT. Freight Express Indonesia salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang (cargo) didirikan pada tahun 1989. Melakukan jasa pengiriman barang dengan jangkauan Internasional ke wilayah Asia Tenggara. Untuk menjalankan seluruh kegiatan bisnis organisasi menggunakan TI diseluruh bisnisnya. Sistem yang dimiliki perusahaan terpusat seluruh cabang mengakses, distribusi data dengan web based dan penyimpanan data menggunakan *Cloud Computing*. Personil TI terdiri dari 12 orang 8 orang sebagai *IT Support* dan 4 orang sebagai *Programmer*. Saat ini tim TI perusahaan sudah memiliki strategi pengelolaan insiden dengan tahapan koreksi data error, penanganan, dan yang terakhir adalah pelaksanaan. Orang yang menerima informasi dan menangani insiden pertama kali ialah bagian *IT support*, bagian tersebut dituntut untuk menguasai seluruh permasalahan yang terjadi jika salah satu personil tidak menguasai insiden yang masuk maka akan diselesaikan oleh personil lainnya. Pada tahap koreksi *error IT support* menerima laporan insiden melalui *email*, sosial media, web, dan laporan langsung dari *user*. Kemudian akan

dikoreksi sumber *error* yang menyebabkan terjadinya insiden. Jika sumber *error* sudah diketahui maka langkah selanjutnya adalah penanganan insiden, pada tahap ini tim TI menyusun langkah penyelesaian insiden, untuk melakukan prioritas penyelesaian insiden dengan “*first in first out*” masih belum mempunyai strategi khusus untuk melakukan prioritas pengelolaan insiden kecuali insiden yang terjadi pada pimpinan TI sebagai prioritas utama yang akan diselesaikan. Langkah terakhir adalah melakukan pelaksanaan penyelesaian insiden. Insiden yang pernah terjadi ialah sistem web based yang digunakan user sebagai sistem yang menghubungkan ke DB error seperti tidak bisa load data, gagal untuk menyimpan data dan tidak bisa diakses diakibatkan oleh jaringan internet yang bermasalah, DB mengalami kerusakan seperti *lost data* yang menurut tim TI merupakan salah satu *high* insiden. Untuk dokumentasi belum dilakukan secara menyeluruh tim TI juga tidak mempunyai dokumen resmi untuk melakukan pencatatan insiden, pencatatan insiden biasanya hanya dilakukan jika ada laporan insiden yang masuk melalui *email* dan web. Strategi penanganan insiden yang diterapkan masih jauh dari standart seperti ITIL dan COBIT 5 terlebih tidak adanya dokumentasi yang jelas serta prioritas insiden tidak melihat dampak yang ditimbulkan dan *urgency* dari insiden yang masuk.

Dokumen tata laksana pengelolaan insiden yang dibangun bersifat umum bisa diterapkan diperusahaan lainnya. Langkah pertama yang dilakukan ialah melakukan penyusunan dokumen tata laksana yang terdiri dari 3 sub-aktivitas yaitu list aktivitas, pemetaan aktivitas, dan penyusunan dokumen tata laksana. Setelah dokumen tata laksana telah selesai dibangun maka akan dilakukan

penyesuaian di PT. Freight Express Indonesia. Langkah penyesuaian terdiri dari 3 sub-aktivitas yaitu identifikasi kebutuhan, pemetaan aktor aktivitas, dan penyesuaian proses bisnis. Setelah dilakukan penyesuaian langkah terakhir ialah melakukan verifikasi dokumen tata laksana, langkah tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian pengelolaan insiden dengan kebutuhan perusahaan dan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian aktivitas-aktivitas dalam dokumen untuk memenuhi prosedur kerja jika terjadi insiden. Teknis untuk melakukan verifikasi dokumen tata laksana ialah dengan wawancara. Metode wawancara dipilih untuk mendapatkan umpan balik yang lebih detail dengan bertemu pihak-pihak yang terlibat dalam dokumen tata laksana secara langsung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat dirumuskan rumusan masalah bagaimana menyusun dokumen tata laksana pengelolaan insiden untuk perusahaan *cargo* menggunakan kerangka kerja ITIL V3 *Incident Management* dan COBIT 5 proses DSS 02 *Manage Request and Incident*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan penelitian skripsi ini adalah menyusun dokumen tata laksana pengelolaan insiden untuk perusahaan *cargo* menggunakan kerangka kerja ITIL V3 *Incident Management* dan COBIT 5 proses DSS 02 *Manage Request and Incident*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan organisasi sebagai untuk melakukan prosedur penanganan insiden.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan PT. Freight Express Indonesia untuk menerapkan strategi pengelolaan insiden yang tepat sehingga dapat memenuhi standar dan aturan tertentu yang dapat memuaskan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang terlibat dalam pengelolaan sistem.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pihak PT. Freight Express Indonesia untuk meninjau kembali strategi pengelolaan insiden sehingga dapat dihasilkan sebuah strategi pengelolaan insiden baru yang lebih sesuai untuk PT. Freight Express Indonesia.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penulisan proposal ini adalah:

1. Institusi yang digunakan sebagai tempat studi kasus penelitian adalah PT. Freight Express Indonesia
2. Penyusunan panduan layanan insiden berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 area *Service Operation* proses *Incident Management* dan kerangka kerja COBIT 5 pada domain *Deliver Support Service* dengan proses *DSS02 Manage Request and Incidents*.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 ITIL V3 2011

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) adalah kerangka kerja umum yang menggambarkan *best practice* dan *IT Service Management (ITSM)*. ITIL menyediakan panduan bagi penyedia layanan (*service Provider*) dalam mendukung penyediaan kualitas layanan TI dan proses, fungsi serta kapabilitas lainnya yang diperlukan. ITIL telah digunakan banyak organisasi dan menawarkan panduan *best practice* yang berlaku umum untuk semua organisasi yang menyediakan layanan. ITIL bukanlah suatu standar yang harus diikuti, melainkan panduan yang harus dibaca dan dipahami serta digunakan untuk menciptakan nilai bagi penyedia layanan dan juga pelanggannya (Cabinet Office, 2011). ITIL juga menyediakan "*wrapping*" layanan dan fokus pada pengukuran dan perbaikan secara terus-menerus terhadap kualitas layanan TI yang diberikan, baik dari perspektif bisnis maupun perspektif pelanggan (itSMF, 2007). Manfaat penerapan ITIL untuk organisasi antara lain:

1. Meningkatkan ketersediaan layanan (*service availability*) yang secara langsung berdampak pada meningkatnya keuntungan dan pendaoatan bisnis
2. Meningkatkan kepuasan pengguna dan pelanggan terhadap layanan TI
3. Penghematan keuangan dari berkurangnya pekerjaan berulang, jehilangan waktu, serta peningkatan manajemen dan penggunaan sumber daya

4. Mempercepat waktu peluncuran produk dan layanan baru ke konsumen
5. Pengambilan keputusan yang lebih baik dan mengurangi risiko

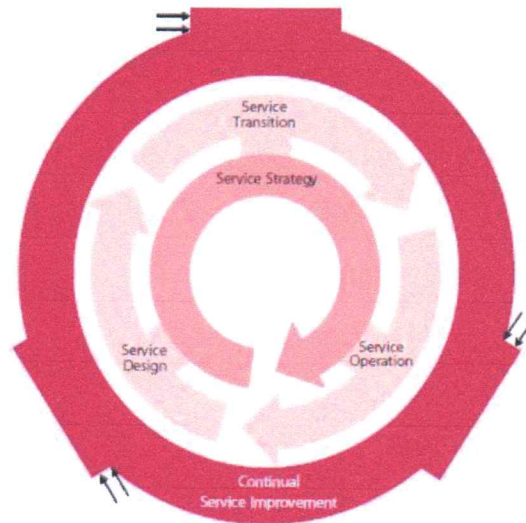
Kerangka kerja ITIL menyediakan struktur yang menerangkan layanan TI dalam bentuk siklus hidup (*lifecycle*). Pembuatan struktur dalam bentuk *lifecycle* ini untuk mempermudah pemahaman tahapan proses dan fungsi TI yang ada dalam ITIL.

2.2 ITIL V3 2011 Lifecycle

ITIL V3 terdiri dari lima bagian dan menekankan pada pengelolaan siklus hidup layanan yang disediakan oleh teknologi informasi. Kelima bagian tersebut adalah *Service Strategy* (SS), *Service Design* (SD), *Service Transition* (ST), *Service Operation* (SO), dan *Continual Service Improvement* (CSI) yang dapat dilihat pada gambar 2.1

2.2.1 *Service Strategy* (SS)

Inti dari ITIL *Service Lifecycle* adalah *service strategy*. SS memberikan panduan kepada pengimplementasi ITSM pada bagaimana memandang konsep ITSM bukan hanya sebagai sebuah kemampuan organisasi (dalam memberikan, mengelola, serta mengoperasikan layanan TI), tapi juga sebagai sebuah aset strategis perusahaan (OGC a, 2011). Panduan ini disajikan dalam bentuk prinsip-prinsip dasar dari konsep ITSM, acuan acuan serta proses - proses inti yang beroperasi di keseluruhan tahapan ITIL *Service Lifecycle*.



Gambar 2.1 ITIL V3 *Lifecycle*

Topik-topik yang dibahas dalam tahapan *lifecycle* ini mencakup pembentukan pasar untuk menjual layanan, tipe-tipe, dan karakteristik penyedia layanan internal maupun eksternal, aset-aset layanan, konsep portofolio layanan serta strategi implementasi keseluruhan ITIL *Service Lifecycle*. Proses-proses yang dicakup dalam SS adalah:

1. *Service management for IT service* – Proses yang bertujuan untuk mendefinisikan dan mengelola perspektif organisasi, posisi, rencana, dan pola layanan dengan penyedia layanan untuk mengembangkan strategi pelayanan TI. Setelah strategi telah didefinisikan, strategi manajemen pelayanan TI juga bertanggung jawab untuk memastikan pelaksanaan strategi.
2. *Service portfolio management* – Proses yang digunakan untuk mengelola portofolio layanan. Manajemen layanan portofolio memastikan bahwa penyedia layanan memiliki kombinasi yang tepat antara layanan untuk memenuhi hasil bisnis yang dibutuhkan pada tingkat yang sesuai dari nilai investasi.

3. *Financial management for IT service* – Proses yang bertujuan untuk mengelola anggaran penyedia layanan, akuntansi dan pengisian persyaratan.
4. *Demand management* – Proses yang digunakan untuk memahami, mengantisipasi dan permintaan mempengaruhi pelanggan untuk layanan. Manajemen permintaan bekerja dengan manajemen kapasitas untuk memastikan bahwa penyedia layanan memiliki kapasitas yang cukup untuk memenuhi permintaan yang dibutuhkan.
5. *Business relationship management* – Proses yang bertujuan untuk mempertahankan hubungan positif dengan pelanggan. Manajemen hubungan bisnis mengidentifikasi kebutuhan pelanggan yang ada dan potensi dan memastikan bahwa layanan yang tepat dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

2.2.2 *Service Design (SD)*

Agar layanan TI dapat memberikan manfaat kepada pihak bisnis, layanan-layanan TI tersebut harus terlebih dahulu di desain dengan acuan tujuan bisnis dari pelanggan (OGC b, 2011). SD memberikan panduan kepada organisasi TI untuk dapat secara sistematis dan best practice mendesain dan membangun layanan TI maupun implementasi ITSM itu sendiri. SD berisi prinsip-prinsip dan metode-metode desain untuk mengkonversi tujuan-tujuan strategis organisasi TI dan bisnis menjadi portofolio/koleksi layanan TI serta aset-aset layanan, seperti *server*, *storage*, dan sebagainya. Ruang lingkup SD tidak melulu hanya untuk mendesain layanan TI baru, namun juga proses-proses

perubahan maupun peningkatan kualitas layanan, keberlanjutan layanan maupun kinerja dari layanan.

2.2.3 *Service Operation (SO)*

SO merupakan tahapan *lifecycle* yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI (OGC c, 2011). Di dalamnya terdapat berbagai panduan pada bagaimana mengelola layanan TI secara efisien dan efektif serta menjamin tingkat kinerja yang telah diperjanjikan dengan pelanggan sebelumnya. Panduan-panduan ini mencakup bagaimana menjaga kestabilan operasional layanan TI serta pengelolaan perubahan desain, skala, ruang lingkup, serta target kinerja layanan TI. Proses-proses yang dicakup dalam SO yaitu:

1. *Event Management* – Proses yang digunakan untuk memastikan layanan terus-menerus dipantau, dan untuk menyaring dan mengkategorikan *event* dalam rangka untuk memutuskan tindakan yang tepat.
2. *Incident Management* – Proses yang bertujuan untuk mengelola siklus hidup semua insiden. Tujuan utama dari manajemen insiden adalah untuk mengembalikan layanan TI kepada pengguna secepat mungkin.
3. *Request Fulfillment* – Proses yang digunakan untuk memenuhi permintaan layanan, yang dalam banyak kasus yang kecil (*standard*) perubahan (misalnya permintaan untuk mengubah password) atau permintaan informasi.
4. *Problem Management* – Proses yang bertujuan untuk mengelola siklus hidup semua Masalah. Tujuan utama dari manajemen masalah adalah mencegah

insiden terjadi, dan untuk meminimalkan dampak dari insiden yang tidak dapat dicegah.

5. *Access Management* – Proses yang digunakan untuk memberikan pengguna resmi hak untuk menggunakan layanan, sementara mencegah akses ke pengguna non-resmi. Proses manajemen akses dasarnya melaksanakan kebijakan didefinisikan dalam manajemen keamanan informasi. Manajemen akses kadang-kadang juga disebut sebagai manajemen hak.

2.2.4 *Service Transition (ST)*

ST menyediakan panduan kepada organisasi TI untuk dapat mengembangkan serta kemampuan untuk mengubah hasil desain layanan TI baik yang baru maupun layanan TI yang diubah spesifikasinya ke dalam lingkungan operasional (OGC d, 2011). Tahapan *lifecycle* ini memberikan gambaran bagaimana sebuah kebutuhan yang didefinisikan dalam SS kemudian dibentuk dalam SD untuk selanjutnya secara efektif direalisasikan dalam SO.

2.2.5 *Continual Service Improvement (CSI)*

CSI memberikan panduan penting dalam menyusun serta memelihara kualitas layanan dari proses design, transisi dan pengoperasiannya (OGC e, 2011). Proses yang dicakup pada CSI yaitu *the seven-step improvement process* yang mengkombinasikan berbagai prinsip dan metode dari manajemen kualitas, salah satunya adalah *Plan-Do-Check-Act* (PDCA). Proses ini bertujuan untuk

menentukan prakarsa khusus yang bertujuan untuk meningkatkan layanan dan proses, berdasarkan hasil tinjauan layanan dan evaluasi proses.

2.3 ITIL *Incident Management*

Pengertian insiden adalah sebuah interupsi atau pengurangan kualitas dari layanan TI. Selain itu sebuah kesalahan konfigurasi pada sistem dapat dikatakan sebagai insiden walaupun belum menimbulkan masalah yang berarti pada sistem tersebut. Manajemen insiden (*incident management*) adalah proses yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu insiden. Proses manajemen insiden (*incident management*) dilakukan berdasarkan input dari user melalui *service desk*, laporan teknisi, dan juga deteksi otomatis dari sebuah tool *event management* (OGC f, 2007). Manajemen insiden (*incident management*) pada *framework* ITIL v3 berada pada *cycle Service Operation*.

Berikut adalah aktifitas-aktifitas dalam manajemen insiden (*incident management*) menurut *framework* ITIL v3 seperti yang juga ditampilkan pada Gambar 2.2

1. Identifikasi insiden (*incident identification*)

Proses manajemen insiden (*incident management*) dimulai dengan identifikasi. Identifikasi yang paling umum dilakukan adalah melalui layanan *service desk* dan laporan dari staf teknisi. Selain itu identifikasi insiden dapat dilakukan secara otomatis oleh tool *event management* yang dipasang pada perangkat-perangkat utama. Kondisi ideal dari langkah identifikasi adalah insiden dapat teridentifikasi sebelum terjadi implikasi terhadap *user*.

2. Pencatatan insiden (*incident logging*)

Langkah ini wajib dilakukan untuk setiap jenis insiden baik yang berskala besar maupun kecil. Beberapa informasi yang harus dicatat terkait suatu insiden adalah ID, kategori insiden, waktu terjadi, deskripsi insiden, nama orang/grup yang bertanggungjawab atas penanganan, implikasi insiden, dan waktu penutupan kasus.

3. Pengkategorisasian insiden (*incident categorization*)

Dalam membuat kategori insiden dibutuhkan sebuah proses khusus antara pengelola TI dan pihak manajemen organisasi. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan kategori insiden dan prioritas penanganannya sejalan dengan proses bisnis organisasi. Kategori insiden dapat dibuat berdasarkan perkiraan lamanya penanganan, implikasi terhadap proses bisnis organisasi, dan jumlah staf teknis terkait.

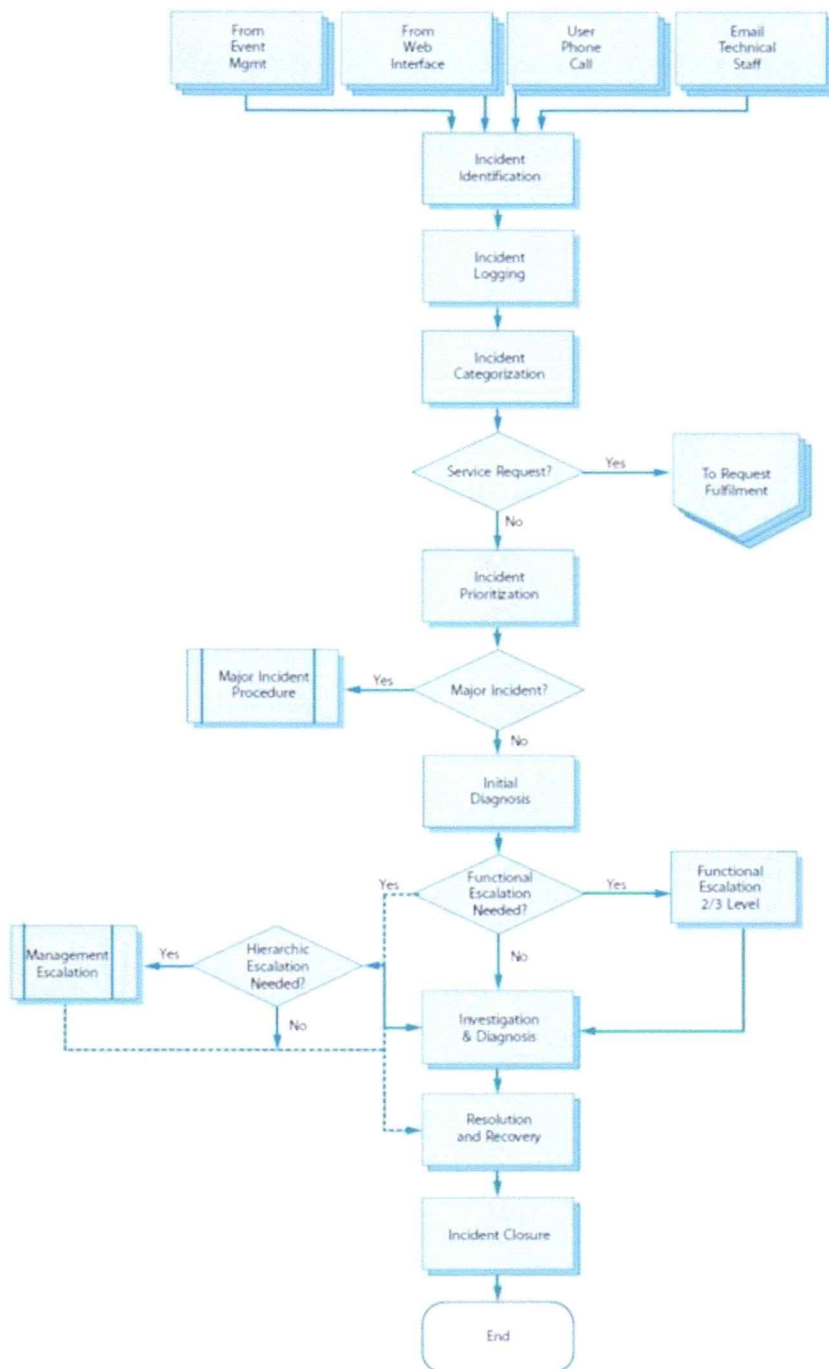
4. Prioritas insiden (*incident prioritization*)

Langkah prioritas insiden dilakukan berdasarkan kategorisasi yang telah dibuat sebelumnya. Prioritas penanganan insiden dapat dilakukan berdasarkan besarnya implikasi insiden terhadap kegiatan bisnis utama organisasi, ataupun berdasarkan lamanya penanganan insiden.

5. Diagnosa awal (*initial diagnosis*)

Diagnosa awal terhadap insiden wajib dilakukan oleh setiap pihak yang pertama kali berhubungan dengan insiden baik itu *service desk*, staf teknis, maupun perangkat otomatis seperti *event management*. Jika insiden ditemukan

oleh *service desk* melalui telepon dari *user*, maka diusahakan *service desk* tersebut yang menyelesaikan insiden selama *user* masih berhubungan telepon.



Gambar 2.2 ITIL V3 *Incident Management*

6. Eskalasi insiden (*incident escalation*)

Eskalasi insiden adalah tindakan menaikkan level penanganan insiden. Hal ini berkaitan erat dengan hasil diagnosa awal terhadap insiden. Jika dari diagnosa ditemukan insiden yang tidak dapat ditangani, maka wajib dilakukan eskalasi insiden. Eskalasi insiden ada 2 macam, yaitu eskalasi fungsi dan eskalasi hierarki. Eskalasi fungsi adalah tindakan menaikkan level penanganan kepada satu level di atasnya. Sedangkan eskalasi hierarki adalah tindakan menaikkan level penanganan melintasi hirarki organisasi misalnya kepada manajer IT atau manajer bisnis yang terkait.

7. Investigasi (*investigation and diagnosis*)

Tindakan investigasi dilakukan untuk menemukan sumber masalah dari insiden. Dalam melakukan investigasi, setiap tindakan wajib dilaporkan juga ke dalam formulir insiden. Hal ini berguna sebagai data historis tindakan penanganan suatu insiden.

8. Resolusi (*resolution and recovery*)

Langkah ini merupakan tindakan yang diambil untuk menyelesaikan suatu insiden. Langkah resolusi dapat dilakukan oleh *service desk* sebagai pihak yang pertama menemukan insiden dari *user*, staf teknisi yang sedang mengerjakan kegiatan konfigurasi, maupun oleh supplier terhadap perangkat yang masih dalam garansi.

9. Penutupan (*incident closure*)

Langkah penutupan adalah langkah yang dilakukan oleh *service desk* maupun staf teknisi terkait untuk memastikan apakah insiden telah benar selesai ditangani.

Yang harus diperhatikan dalam langkah penutupan ini adalah dokumentasi proses penanganan insiden, perkiraan terhadap perulangan insiden, dan survei kepuasan *user* atas penanganan insiden.

2.4 COBIT

COBIT merupakan kerangka kerja yang menyediakan solusi untuk tata kelola teknologi informasi melalui domain, proses, tujuan, kegiatan, model kematangan dan struktur yang logis dan teratur. Kerangka ini dapat membantu optimalisasi investasi yang berkaitan dengan teknologi informasi, menjamin penyampaian layanan dan memberikan alat ukur atau standar yang efektif untuk kepentingan manajemen dalam mengambil keputusan dalam organisasi. Target pengguna dari framework. COBIT adalah organisasi atau perusahaan dari berbagai latar belakang dan para profesional external assurance. Secara manajerial target pengguna COBIT adalah manajer, pengguna dan profesional TI serta pengawas dan pengendali profesional.

COBIT disusun oleh Information Systems Audit and Control Foundation (ISACA) pada tahun 1996. Edisi kedua dari COBIT diterbitkan pada tahun 1998. Pada tahun 2000 dirilis COBIT 3.0 oleh ITGI (Information Technology Governance Institute), COBIT 4.0 pada tahun 2005 dan COBIT 4.1 dirilis pada tahun 2007. Rilis terakhir COBIT 5 pada Juni tahun 2012.(ISACA, 2014) COBIT 5, membagi proses tata kelola dan manajemen TI suatu perusahaan atau organisasi menjadi dua area proses utama, yaitu:

1. Tata Kelola, memuat lima proses tata kelola, dimana akan ditentukan praktik-praktik dalam setiap proses evaluate, direct, and monitor (EDM).
2. Manajemen, memuat empat domain, sejajar dengan area tanggung jawab dari plan, build, run, and monitor (PBRM), dan menyediakan ruang lingkup TI yang menyeluruh dari ujung ke ujung (end-to-end). Domain ini merupakan evolusi dari domain dan struktur proses dalam COBIT 4.1, yaitu:
 - a. Align, Plan, and Organize (APO), domain ini meliputi penyesuaian, perencanaan, dan pengaturan agar IT dapat berkontribusi untuk mencapai tujuan bisnis,
 - b. Build, Acquire, and Implement (BAI), domain ini meliputi membangun, memperoleh, dan mengimplementasikan sistem yang mendukung proses bisnis,
 - c. Delivery, Service and Support (DSS), meliputi mengirimkan, layanan, dan dukungan atau memberi pelayanan yang aktual bagi bisnis, termasuk manajemen data dan proteksi informasi yang berhubungan dengan proses bisnis,
 - d. Monitoring, Evaluation and Assess (MEA), domain ini terdiri dari pengawasan, evaluasi dan penilaian manajemen tentang pengendalian proses-proses, oleh lembaga monitoring independen yang berasal dari dalam dan luar organisasi atau lembaga alternatif lainnya.

2.5 DSS 02 *Manage Service Request and Incidents*

Salah satu domain yang terdapat pada COBIT 5 ialah DSS 02 *Manage Request and Incident* yang mempunyai deskripsi memberikan respon yang dengan tepat waktu dan efektif untuk memenuhi permintaan pengguna serta memberikan resolusi dari semua jenis insiden yang terjadi, memulihkan layanan, catatan, memenuhi permintaan pengguna, merekam, menyelidiki, mendiagnosa, meningkatkan layanan dan menyelesaikan insiden. Tujuan dari domain DSS 02 ialah meningkatkan produktivitas dan meminimalkan gangguan insiden melalui resolusi penanganan insiden yang cepat dari permintaan pengguna dan insiden. Terdapat 7 *Key Management Practice* (KMP) yang dimiliki domain DSS 02 yaitu:

1. ***Define incident and service request classification schemes.*** Menentukan kemungkinan insiden yang akan muncul dan mengklasifikasikan skema permintaan layanan penanganan atas insiden yang terjadi
2. ***Record, classify and prioritise request and incidents.*** Mengidentifikasi, merekam dan mengklasifikasikan permintaan layanan dan insiden, menetapkan prioritas sesuai dengan kekritisitas bisnis dan perjanjian layanan akibat insiden yang terjadi.
3. ***Verify, approve and fulfill service request.*** Organisasi memilih prosedur permintaan yang sesuai, memverifikasi bahwa permintaan layanan memenuhi permintaan yang telah didefinisikan sebelumnya dan meminta persetujuan pimpinan perusahaan untuk memenuhi permintaan untuk diverifikasi jika diperlukan.

4. *Investigate, diagnose and allocate incidents.* Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden, menentukan kemungkinan penyebab terjadinya insiden dan mengalokasikan insiden untuk melakukan perbaikan
5. *Resolve and recover from incidents.* Melakukan dokumentasi, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi serta melakukan tindakan pemulihan untuk memulihkan layanan TI
6. *Close service requests and incidents.* Memverifikasi kepuasan perbaikan insiden dan/atau pemenuhan permintaan serta penutupan insiden
7. *Track status and produce report.* Melacak secara teratur, menganalisis dan melaporkan kejadian. Melakukan *trend analysis* untuk memberikan informasi guna melakukan perbaikan secara terus menerus

Disetiap KMP terdapat aktivitas yang harus dilakukan, list KMP beserta aktivitas yang dimiliki dapat dilihat pada lampiran.

2.6 Diagram RACI DSS 02 Manage Service Request and Incidents

Diagram RACI adalah bagian dari Responsibility Assignment Matrix (RAM), yaitu bentuk pemetaan antara sumberdaya dengan aktivitas dalam setiap prosedur. RACI merupakan singkatan dari R (Responsible), A (Accountable), C (Consulted), dan I (Informed). Mapping dilakukan untuk seluruh control objective yang ada pada domain DSS. Dalam mapping tersebut diberi suatu nilai berupa R/A/C/I, yang memiliki arti:

1. R (Responsible), berarti bahwa bagian tersebut merupakan pihak pelaksana yang harus bertanggung jawab melaksanakan dan menyelesaikan aktivitas yang menjadi tanggung jawabnya.
2. A (Accountable) berarti bahwa bagian tersebut merupakan pihak yang harus mengarahkan jalannya pelaksanaan aktivitas.
3. C (Consulted) berarti bahwa bagian tersebut merupakan pihak yang akan menjadi tempat konsultasi selama pelaksanaan aktivitas.
4. I (Informed) berarti bahwa bagian tersebut merupakan pihak yang diberikan informasi mengenai pelaksanaan aktivitas.

Berikut contoh dari diagram RACI pada DSS02:

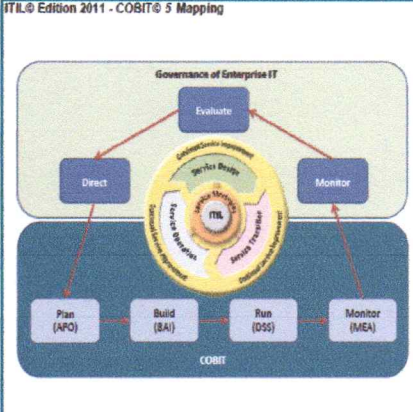
DSS02 RACI Chart																										
Key Management Practice	Board	Chief Executive Officer	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Business Executives	Business Process Owners	Strategy Executive Committee	Steering Programmes/Projects Committee	Project Management Office	Value Management Office	Chief Risk Officer	Chief Information Security Officer	Architecture Board	Enterprise Risk Committee	Head Human Resources	Compliance	Audit	Chief Information Officer	Head Architect	Head Development	Head IT Operations	Head IT Administration	Service Manager	Information Security Manager	Business Continuity Manager	Privacy Officer
DSS02.01 Define incident and service request classification schemes.					C						I	I						A	C	R	R		R	C	C	C
DSS02.02 Record, classify and prioritise requests and incidents.					I						I	I									A		R			I
DSS02.03 Verify, approve and fulfil service requests.					R													I		R	R		A			
DSS02.04 Investigate, diagnose and allocate incidents.					R						I	I				I	I	I		C	R		A	C		
DSS02.05 Resolve and recover from incidents.					I						I	I			C	C	I			R	R		A	R		C
DSS02.06 Close service requests and incidents.					I						I	I			I	I	I			I	A		I	R		I
DSS02.07 Track status and produce reports.					I						I	I			I	I	I			I	A		R	I		

Gambar 2.3 Diagram RACI DSS 02

2.7 Pemetaan ITIL pada COBIT 5

Pemetaan ITIL V3 dengan Cobit diperoleh dari pemetaan yang dilakukan oleh Glenfis AG sebuah perusahaan consulting dan training di Swiss yang bergerak dalam bidang Service Management dan IT Governance (Glenfis AG, 2011). Terdapat tabel pemetaan antara 37 proses COBIT 5 dengan 27 proses ITIL. Pemetaan ini menggunakan tanda silang (X) untuk menunjukkan bahwa adanya relasi antara proses COBIT 5 dengan proses ITIL gambar tabel bisa dilihat pada Tabel 2.1

Tabel 2.1 Glenfis AG Mapping ITIL V3 & COBIT 5



ITIL® Edition 2011 - COBIT® 5 Mapping	Service Strategy	Service Design	Service Transition	Service Operation	CSI																					
EDM Evaluate, Direct and Monitor	Strategy management for IT services	Service portfolio management	Demand management	Business relationship management	Design coordination	Service catalogue management	Service Level Mgmt	Availability management	Capacity management	IT service continuity management	Information security management	Supplier management	Transition planning and support	Change management	Service asset and configuration management	Release and deployment management	Service validation and testing	Change evaluation	Knowledge management	Event management	Incident management	Request fulfillment	Problem management	Access management	Service Reporting	The seven-step improvement process
EDM01 Ensure Governance Framework Setting and Maintenance	X																									
EDM02 Ensure Benefits Delivery		X																								
EDM03 Ensure Risk Optimisation			X																							
EDM04 Ensure Resource Optimisation				X																						
EDM05 Ensure Stakeholder Transparency					X																					
APO Align, Plan and Organise																										
APO01 Manage the IT Management Framework																										X
APO02 Manage Strategy	X																									
APO03 Manage Enterprise Architecture																										
APO04 Manage Innovation																										
APO05 Manage Portfolio	X																									
APO06 Manage Budget and Costs		X																								
APO07 Manage Human Resources										X																
APO08 Manage Relationships			X	X																						
APO09 Manage Service Agreements	X	X																								X
APO10 Manage Suppliers													X													
APO11 Manage Quality																										X
APO12 Manage Risk											X															
APO13 Manage Security											X															
BAI Build, Acquire and Implement																										
BAI01 Manage Programmes and Projects											X															
BAI02 Manage Requirements Definition												X														
BAI03 Manage Solutions Identification and Build													X													
BAI04 Manage Availability and Capacity										X	X															
BAI05 Manage Organisational Change Enablement																										
BAI06 Manage Changes																										
BAI07 Manage Change Acceptance and Transitioning													X		X	X	X									
BAI08 Manage Knowledge																		X								
BAI09 Manage Assets																X										
BAI10 Manage Configuration																X										
DSS Deliver, Service and Support																										
DSS01 Manage Operations																										
DSS02 Manage Service Requests and Incidents																					X					
DSS03 Manage Problems																						X				
DSS04 Manage Continuity																								X		
DSS05 Manage Security Services																										
DSS06 Manage Business Process Controls																										X
MEA Monitor, Evaluate and Assess																										
MEA01 Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance																										X
MEA02 Monitor, Evaluate and Assess the System of Internal Control																										X
MEA03 Monitor, Evaluate and Assess Compliance with External Requirements																										X

2.8 Penyusunan Panduan ITIL V3 Untuk Sistem Manajemen Insiden

Peneliti terdahulu Silitonga dan Ali (2010) menyusun panduan ITIL V3 untuk sistem manajemen yang berjudul “Sistem Manajemen Insiden Pada Program Manajemen Helpdesk dan Dukungan TI Berdasarkan Framework ITIL V3 (Studi Kasus Pada Biro Teknologi Informasi BPK-RI)”. Di dalam penelitiannya Silitonga dan Ali merancang panduan dokumen tata laksana insiden manajemen yang bisa dilihat pada Tabel 2.2 sebagai contoh.

Panduan dokumen tata laksana yang dibangun oleh Silitonga dan Ali (2010) terdiri dari aktifitas yang dilakukan jika terjadi insiden, tujuan dilakukannya aktivitas tersebut, dan indikator kinerja dari aktivitas sebagai pengukur keberhasilan dari aktivitas tersebut. Untuk setiap aktivitas yang telah didefinisikan tidak disertakan peran yang bertanggung jawab menjalankan aktivitas tersebut maka diperlukan penyempurnaan dari penelitian tersebut.

2.9 PT. Freight Express Indonesia

PT. Freight Express Indonesia perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang (cargo) didirikan pada tahun 1989. Melakukan jasa pengiriman barang dengan jangkauan domestik sampai ke wilayah asia tenggara. PT. Freight Express Indonesia telah mendedikasikan perusahaan mereka sebagai penyedia layanan jasa terbaik dan solid dibidangnya dengan memiliki cabang perusahaan yang terdapat dipulau Sumatera, Jawa, Sulawesi, Denpasar dan Lombok. Untuk memenuhi layanan pelanggan dan menjalankan aktivitas bisnis tentu saja PT.

Tabel 2.2 Contoh Dokumen Tata Laksana

Aktivitas	Tujuan	Indikator Kinerja
1. Identifikasi insiden (<i>incident identification</i>)	1.1 Memastikan setiap insiden dapat diidentifikasi sebelum menimbulkan implikasi negatif pada proses bisnis yang sedang berlangsung.	a) % insiden yang menimbulkan implikasi negatif sebelum bisa dilaporkan.
	1.2 Memastikan kartu insiden dengan status "Belum selesai" dibuka dan didistribusikan.	a) # kartu insiden yang dibuka kembali setiap hari.
2. Pencatatan insiden (<i>incident logging</i>)	2.1 Memastikan dilakukan pencatatan informasi dari laporan insiden yang masuk sebagai dasar pelaksanaan proses penanganan insiden.	a) # waktu yang dibutuhkan dalam mencatat informasi insiden.
		b) # komplain dari U dikarenakan HO tidak berada ditempat pada saat pelaporan c) # laporan yang masuk melalui telepon d) # laporan yang masuk melalui email e) # laporan yang masuk di meja helpdesk
	2.2 Memastikan informasi dicatat secara lengkap dan sumbernya diverifikasi.	a) % kartu insiden tercatat lengkap b) % kartu insiden yang sumbernya terverifikasi
	2.3 Memastikan dibuatnya ringkasan insiden dan kata kunci pencatatan kartu insiden.	a) # kartu insiden yang memiliki kata kunci yang tepat

Freight Express Indonesia membutuhkan TI sebagai penopang kegiatan bisnis untuk menjalankannya terlebih perusahaan memiliki cabang yang terdapat di beberapa pulau yang ada di Indonesia. PT. Freight Express Indonesia memiliki tim TI yang terlibat sebagai vendor yakni PT. Solusi Sentral Data yang dipimpin oleh Bapak Agus Sidarta. Tim TI PT. Solusi Sentral Data yang menyediakan seluruh layanan TI berada satu kantor dengan PT. Freight Express Indonesia.

PT. Freight Express Indonesia memiliki Visi, Misi, dan Nilai. Visi yang dimiliki ialah menjadi pilihan bagi pelanggan yang bergerak dibidang logistik. Misi yang dimiliki ialah memberikan solusi logistik untuk memaksimalkan dan menjamin kualitas serta memberi nilai tambah untuk eksportir dan importir. Nilai-nilai yang PT. Freight Express Indonesia:

1. Bekerja dengan memenuhi harapan pelanggan
2. Menangani bisnis dengan kredibilitas yang dimiliki

3. Berkomitmen untuk memperbaharui dan meningkatkan layanan dan sumber daya yang dimiliki
4. Menjaga kerja sama tim yang kuat untuk mencapai tujuan bersama
5. Percaya dan menghormati satu sama lain

BAB III
METODE PENELITIAN



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

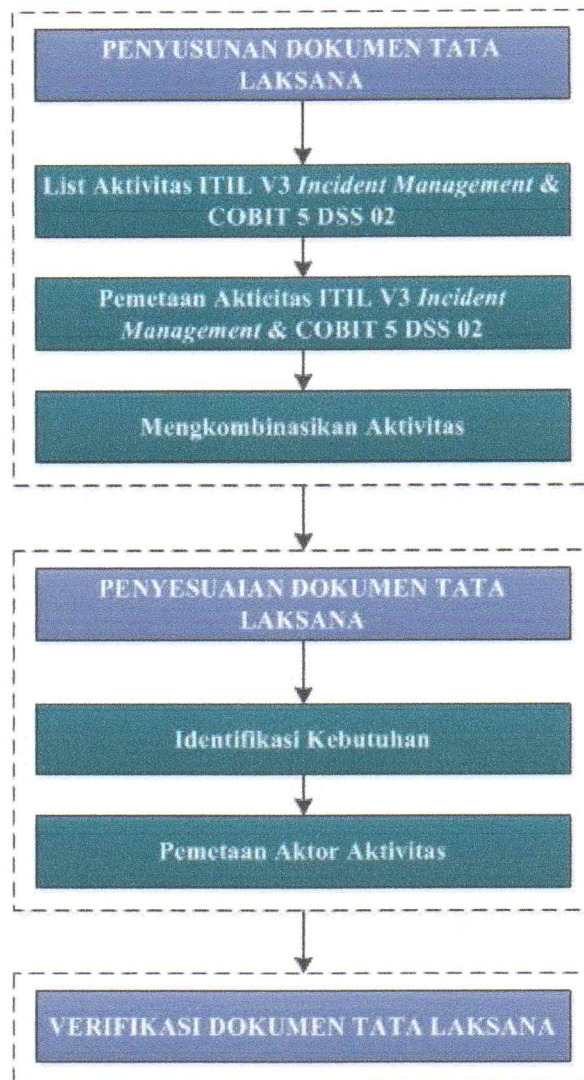
Tempat dilaksanakannya penelitian adalah PT. Freight Express Indonesia yang beralamat di Jl. Mayjend Sungkono No. 204, Surabaya. Waktu penelitian dilaksanakan selama kurang lebih 6 bulan dimulai pada bulan April 2016 sampai dengan bulan Agustus 2016.

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian yang menjadi dasar penulisan proposal skripsi yang akan dilakukan peneliti ialah Manajemen Insiden PT. Freight Express Indonesia menggunakan ITIL V3 dan kerangka kerja COBIT 5.

3.3 Tahapan Penelitian

Dari identifikasi permasalahan yang dihadapi oleh PT. Freight Express Indonesia dan berbagai referensi yang dikumpulkan dibuat suatu tahapan penelitian seperti terlihat pada Gambar 3.1 dibawah ini.



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

3.3.1 Penyusunan Dokumen Tata Laksana

Dokumen tata laksana yang akan dibangun bersifat umum, penyusunan dokumen tata laksana terdiri dari 3 sub-langkah penyusunan yaitu list aktivitas ITIL Incident Management dan COBIT 5 DSS 02 Manage Request and Incident, pemetaan aktivitas ITIL Incident Management dan COBIT 5 DSS 02 Manage Request and Incident, dan menyusun dokumen tata laksana. Langkah penyusunan

list aktivitas dan pemetaan aktivitas dilakukan untuk mengetahui jenis-jenis aktivitas pengelolaan insiden yang akan dimasukkan ke dalam dokumen tata laksana sesuai urutan langkah ITIL Incident Management.

a) List Aktivitas

List Aktivitas ialah mengidentifikasi kondisi ideal atau yang seharusnya ada terkait manajemen insiden berdasarkan suatu standar acuan (Ningdyah dan Nurlaily, 2015). List Aktivitas dilakukan untuk mengetahui semua aktivitas yang terdapat pada ITIL Incident Management dan COBIT 5 DSS 02 Manage Request and Incident. Aktivitas ITIL Incident Management terdapat di domain Service Operation pada proses Incident Management, aktivitas COBIT 5 DSS 02 terdapat pada Key Management Practice. Semua aktivitas yang berkaitan dengan Incident Management di list dalam tabel yang bisa dilihat pada lampiran 1.

b) Pemetaan Aktivitas

Pemetaan aktivitas ITIL V3 dengan COBIT 5 didapatkan dari panduan COBIT 5: Enabling Process pada bagian related guidance di setiap proses COBIT 5. Pemetaan ITIL V3 dengan COBIT 5 juga diperoleh dari pemetaan yang dilakukan oleh Glenfis AG sebuah perusahaan consulting dan training di Swiss yang bergerak dalam bidang Service Management dan IT Governance (Glenfis AG, 2011). Setelah dilakukan pemetaan didapat aktivitas ITIL V3 Service Operation bagian Incident Management yang berdekatan langsung dengan proses domain COBIT 5 DSS 02 Manage Service Request and Incidents yang bisa dilihat pada lampiran 2.

c) Mengkombinasikan Aktivitas

Seluruh aktivitas ITIL dan COBIT 5 yang telah dipetakan dikombinasikan sesuai kedekatan aktivitas tersebut sebagai langkah-langkah pedoman penanganan insiden. Dengan mengkombinasikan kedua kerangka kerja ITIL V3 dan COBIT 5 kekuatan kerangka kerja dapat menutupi kelemahan kerangka kerja lainnya sehingga menghasilkan suatu kerangka kerja tunggal yang kuat (Zahara dan Suhendro, 2012). Aktivitas tersebut dikelompokkan sesuai dengan urutan langkah penanganan insiden ITIL V3 yang tertera pada Gambar 2.2 Incident management. Dokumen tata laksana yang dibuat terdiri dari rincian aktivitas pengelolaan insiden, indikator kinerja, peran dari tiap aktivitas yang dilakukan, dan dokumen yang dihasilkan dari setiap aktivitas. Output dokumen tata laksana bisa dilihat pada gambar tabel 3.1

3.3.2 Penyesuaian Dokumen Tata Laksana

Dokumen tata laksana yang dibangun bersifat umum bisa digunakan semua perusahaan cargo. Untuk memastikan kesesuaian dokumen tata laksana yang dibangun dengan studi kasus PT. Freight Express Indonesia maka akan dilakukan penyesuaian dokumen tata laksanaan yang telah dibangun dengan kebutuhan perusahaan, struktur organisasi dengan RACI Chart, dan proses bisnis yang dimiliki PT. Freight Express Indonesia. Untuk mengetahui kebutuhan informasi yang ada di PT. Freight Express Indonesia maka akan dilakukan indentifikasi kebutuhan.

a) Identifikasi Kebutuhan

Pada tahap ini ditentukan akar permasalahan dan alasan dilakukannya penelitian. Untuk mengetahui permasalahan layanan insiden di PT. Freight Express Indonesia terlebih dahulu dilakukan wawancara dengan Divisi TI dan jajaran staf perusahaan. Identifikasi juga digunakan untuk mengetahui karakteristik proses bisnis perusahaan, struktur organisasi, dukungan TI seperti (Hardware, Software, Infrastruktur TI, Sistem Operasi, SDM TI, DBMS). Untuk menunjang kemudahan peneliti dalam menyusun solusi serta membangun tahapan penelitian dari permasalahan yang dihadapi maka diperlukan dukungan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan.

b) Pemetaan Aktor Aktivitas

Setiap aktivitas yang ada pada dokumen tata laksana ditentukan aktor pelaksana aktivitas sesuai dengan RACI, karena panduan layanan insiden yang dibangun bersifat umum maka akan dilakukan validasi peran pelaksana aktivitas sesuai dengan struktur organisasi PT. Freight Express Indonesia yang mengacu pada RACI yang terdapat pada COBIT 5.

3.3.3 Verifikasi Dokumen Tata Laksana

Setelah dokumen tata laksana pengelolaan insiden selesai maka akan dilakukan verifikasi melihat kembali kesesuaian dokumen tata laksana pengelolaan insiden yang dibangun dengan struktur organisasi, pengelolaan insiden yang dimiliki perusahaan, keadaan normal aktivitas sistem, dan keadaan TI perusahaan. Verifikasi dokumen tata laksana pengelolaan insiden akan

dilakukan pada masing-masing bagian dari dokumen tata laksana untuk mengetahui apakah masing-masing aktivitas dalam dokumen sudah sesuai dengan tujuannya dan dapat dilaksanakan (Silitonga dan Ali, 2010). Diperlukan wawancara untuk mengetahui umpan balik dari pihak TI dan manajemen PT. Freight Express Indonesia. Jika belum sesuai maka akan dilakukan penyusunan kembali dokumen tata laksana yang telah dibangun.

Tabel 3.1 Output Dokumen Tata Laksana

Daftar Langkah Kerja	Indikator Aktivitas	Pelaksana	Dokumen
<p>Pastikan setiap insiden dapat diidentifikasi sebelum menimbulkan implikasi negatif pada proses bisnis yang sedang berlangsung</p>	<p>a) Organisasi dapat mengidentifikasi insiden yang menimbulkan implikasi sebelum adanya laporan insiden</p>	<p>Help Desk</p>	<p>DSS02 WP1. Dokumen yang mencatat masuknya semua jenis insiden dan mencatat penyebab kesalahan yang terjadi dari insiden</p>
<p>Bagian Help Desk melakukan pendefinisian model permintaan layanan yang masuk dengan model permintaan layanan yang telah didefinisikan / yang sudah pernah terjadi. Tujuannya ialah sebisa mungkin permintaan layanan dapat diselesaikan sendiri (self help) oleh user berdasarkan panduan dari Help Desk.</p>	<p>a) Mendefinisikan model permintaan sesuai prosedur dan model yang telah disusun b) Keberhasilan user menjalankan prosedur/model yang disarankan</p>	<p>Help Desk</p>	<p>DSS02 WP5. Dokumen yang mencatat klasifikasi dan penentuan prioritas insiden</p>
<p>a) Lakukan identifikasi insiden yang masuk melalui layanan Help Desk / laporan dari staf teknis dan lakukan pendefinisian insiden untuk mengetahui sumber pengetahuan dan penggunaannya</p>	<p>a) Kelengkapan dokumentasi pada saat identifikasi insiden b) Ketepatan mengidentifikasi insiden</p>		
<p>b) Lakukan klasifikasi permintaan layanan dan melakukan pendefinisian prioritas insiden yang masuk untuk menemukan pendekatan yang konsisten menangani insiden</p>	<p>a) Kesesuaian penentuan prioritas insiden yang masuk dengan prioritas insiden yang telah didefinisikan</p>	<p>Help Desk</p>	
<p>c) Menginformasikan ke pengguna mengenai seluruh insiden yang terjadi</p>	<p>a) Tingkat pemahaman user mengenai insiden yang terjadi b) Tindakan/langkah yang akan dilakukan user</p>		
<p>Tentukan model insiden yang terjadi untuk mengetahui error dan solusi yang akan diberikan</p>	<p>a) Kesesuaian penentuan model insiden dengan kategori insiden yang telah disusun b) Solusi yang diberikan sesuai atas insiden yang terjadi</p>	<p>Help Desk</p>	<p>DSS02 WP3. Dokumen yang mencatat kriteria dari masalah insiden yang masuk</p>
<p>Lakukan identifikasi yang masuk secara otomatis melalui tool Event Management yang dipasang pada perangkat utama (jika ada)</p>	<p>c) Waktu respon/peringatan sistem yang dimiliki</p>	<p>Help Desk</p>	<p>DSS02 WP1. Dokumen yang mencatat masuknya semua jenis insiden dan mencatat penyebab kesalahan yang terjadi dari insiden</p>

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyusunan Dokumen Tata Laksana

Terdapat tiga tahap dalam penyusunan prosedur dokumen tata laksana pengelolaan manajemen insiden. Tahap pertama adalah analisis daftar aktivitas ITIL V3 Incident Management dan COBIT 5 DSS02. Kemudian dilanjutkan dengan pemetaan aktivitas ITIL V3 Incident Management dan COBIT 5 DSS02. Tahap terakhir adalah mengkombinasikan aktivitas dari ITIL V3 Incident Management dan COBIT 5 DSS02. Output dari tahap terakhir ialah berupa dokumen tata laksana yang bersifat umum.

4.1.1 Daftar Aktivitas ITIL V3 Incident Management dan COBIT 5 DSS02

Daftar aktivitas yang terdapat pada KMP COBIT 5 menghasilkan 7 proses aktivitas COBIT 5 DSS 02 Manage Request and Incident dan 8 proses aktivitas ITIL Incident Management. Daftar aktivitas COBIT DSS 02 dapat dilihat pada tabel 4.1 dan daftar aktivitas ITIL Incident Management dapat dilihat pada tabel 4.2.

Daftar aktivitas COBIT 5 DSS 02 diperoleh dari Key Performance Indicator (KMP) yang terdapat pada COBIT Process Assessment Model. Sebagai contoh cara penyusunan daftar aktivitas COBIT 5 DSS 02 pada tahap identifikasi, semua proses sudah terdapat dengan jelas pada KMP salah satunya proses pertama pada tahap identifikasi yang berbunyi "*Organisasi mendefinisikan insiden,*

Tabel 4.1 Daftar Aktivitas COBIT 5 DSS02

COBIT 5 DSS02	
KMP COBIT	KODE
DSS02.01 Menentukan insiden dan mengklasifikasi skema permintaan layanan.	DSS02.01-1, DSS02.01-2, DSS02.01-3, DSS02.01-4, DSS02.01-5
DSS02.02 Merekam, mengklasifikasikan dan memprioritaskan permintaan dan insiden.	DSS02.02-1, DSS02.02-2, DSS02.02-3
DSS02.03 Verifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan	DSS02.03-1, DSS03.03-2, DSS03.03-3
DSS02.04 Investigasi, diagnosa dan mengalokasikan insiden	DSS02.04-1, DSS02.04-2, DSS02.04-3
DSS02.05 Mengatasi dan pemulihan dari insiden	DSS02.05-1, DSS02.05-2, DSS02.05-3, DSS02.05-4
DSS02.06 Penutupan permintaan layanan dan insiden	DSS02.06-1, DSS02.06-2
DSS02.07 Melacak status dan hasil laporan	DSS02.07-1, DSS02.07-2, DSS02.07-3, DSS02.07-4

Tabel 4.2 Daftar Aktivitas ITIL Incident Management

ITIL INCIDENT MANAGEMENT	
Aktivitas ITIL Incident Management	KODE
Incident Identification (II)	II-1, II-2, II-3
Incident Logging (IL)	IL-1, IL-2, IL-3, IL-4, IL-5
Incident Categorization (IC)	IC-1, IC-2, IC-3
Incident Prioritization (IZ)	IZ-1, IZ-2, IZ-3, IZ-4
Incident Escalation (IE)	IE-1, IE-2, IE-3, IE-4
Investigations and Diagnosis	ID-1, ID-2, ID-3
Resolution and Recovery (RR)	RR-1, RR-2, RR-3, RR-4
Incident Closure (IS)	IS-1, IS-2, IS-3

mengklasifikasikan permintaan layanan, dan melakukan pendefinisian prioritas untuk insiden yang terjadi guna memastikan organisasi memiliki pendekatan yang konsisten untuk melakukan penanganan insiden, menginformasikan pengguna mengenai insiden dan melakukan analisis tren insiden". Untuk mempermudah

penulisan maka proses pertama pada tahap identifikasi diberi kode DSS 02.01-1 begitu juga pada proses yang lainnya sehingga pada baris kode tidak ditulis dengan lengkap keterangan dari masing masing proses aktivitas hanya diganti dengan kode dari aktivitas.

Daftar aktivitas incident management diperoleh dari ITIL Incident Management. Ada perbedaan antara COBIT 5 DSS 02 dan ITIL Incident Management jika pada COBIT semua proses sudah didefinisikan dengan jelas yang dibedakan menjadi tiap-tiap proses pengelolaan insiden lain dengan ITIL Incident Management. Tiap-tiap proses pada ITIL didefinisikan secara narasi untuk mengetahui proses pengelolaan insiden maka harus mengambil inti sari dari narasi yang terdapat pada ITIL Incident Management. Sama dengan COBIT proses pengelolaan insiden ITIL Incident Management juga diberi kode sebagai contoh aktivitas identifikasi insiden pertama yang dilakukan ITIL yang berbunyi "*Organisasi mengidentifikasi insiden yang masuk melalui layanan Help Desk / Laporan dari staf teknis*" diberi kode II-1 untuk mempermudah penulisan.

4.1.2 Pemetaan Aktivitas ITIL V3 Incident Management & COBIT 5 DSS02

Setelah mengidentifikasi daftar aktivitas, langkah selanjutnya ialah melakukan pemetaan aktivitas. Pemetaan aktivitas COBIT 5 DSS 02 dan ITIL Incident Management dipetakan berdasarkan urutan proses ITIL Incident Management. Terdapat 8 urutan proses pengelolaan insiden menurut ITIL yaitu incident identification, incident logging, incident categorization, incident

prioritization, incident escalation, investigations and diagnosis, resolution and recovery, incident closure.

Sebagai contoh, aktivitas ITIL Incident Management proses Identification Incident (II) dengan kode aktivitas II-1: “Organisasi mengidentifikasi insiden yang masuk melalui layanan Help Desk / Laporan dari staf teknisi”. Langkah selanjutnya mencari aktivitas COBIT 5 DSS 02 yang berkaitan dengan identifikasi insiden salah satunya adalah KMP DSS02.01-1: “Organisasi mendefinisikan insiden, mengklasifikasikan permintaan layanan, dan melakukan pendefinisian prioritas untuk insiden yang terjadi guna memastikan organisasi memiliki pendekatan yang konsisten untuk melakukan penanganan insiden, menginformasikan pengguna mengenai insiden dan melakukan analisis tren insiden”. Kedua aktifitas tersebut dipetakan untuk dikombinasikan yang akan digunakan untuk menyusun dokumen tata laksana. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran 2 dan Tabel 4.3.

4.1.3 Mengkombinasikan Aktivitas

Sebelum melakukan kombinasi aktivitas ITIL Incident Management dan COBIT 5 DSS 02 terdapat 3 langkah yang harus diselesaikan terlebih dahulu. Langkah pertama ialah melakukan kombinasi aktivitas ITIL Incident Management dan COBIT 5 DSS 02. Langkah kedua ialah pemetaan aktor tiap-tiap aktivitas, pemetaan aktor aktivitas sesuai dengan RACI Chart COBIT 5 DSS02. Langkah ketiga ialah melakukan pemetaan work product COBIT DSS 02, pemetaan work

Tabel 4.3 Pemetaan Aktivitas ITIL Incident Management & KMP COBIT 5

Incident Management Activity	Kode ITIL	Kode COBIT
Incident Identification Mengidentifikasi insiden yang sudah terjadi dan mengidentifikasi insiden yang akan terjadi	II-1	DSS02.01-1
	-	DSS02.01-3
	-	DSS02.03-3
	-	DSS02.01-2
	-	DSS02.01-4
	II-2	DSS02.01-1
Incident Logging Mencatat semua aktivitas dan informasi semua insiden yang terjadi mulai dari insiden kecil maupun insiden besar	II-3	DSS02.01-2
	II-3	DSS02.01-4
	IL-1	DSS02.02-1
	IL-2	DSS02.02-1
	IL-3	DSS02.02-1
Incident Categorization Membuat kategori insiden dan prioritas penanganan insiden	IL-4	DSS02.02-1
	IL-5	-
	IC-1	DSS02.03-1
	IC-2	DSS02.01-5
	IC-3	DSS02.03-1
Incident Prioritization Prioritas insiden disusun berdasarkan kategori yang telah dibuat sebelumnya. Memprioritaskan insiden melihat dampak yang ditimbulkan terhadap bisnis organisasi dan lamanya waktu penanganan insiden	IC-3	DSS02.03-2
	IZ-1	DSS02.02-3
	IZ-2	DSS02.01-5
	IZ-3	DSS02.03-1
	IZ-4	DSS02.03-1
Incident Escalation Tindakan menaikkan level insiden jika bagian Help Desk sebagai garis utama penanganan insiden tidak dapat menyelesaikan insiden yang masuk	IZ-4	DSS02.02-3
	IE-1	DSS02.04-3
	IE-2	DSS02.04-3
	IE-3	DSS02.06-2
	IE-4	DSS02.07-1
Investigations and Diagnosis Tindakan investigasi dan diagnosa dilakukan untuk menemukan sumber masalah	IE4	DSS02.04-3
	ID-1	DSS02.04-1
	ID-1	DSS02.04-2
	ID-2	DSS02.04-3
Resolution and Recovery Langkah ini dilakukan untuk menerapkan solusi dari insiden yang dilakukan oleh kelompok pendukung yang telah dibentuk melalui Incident Escalation maupun pihak eksternal organisasi	ID-3	DSS02.04-3
	RR-1	DSS02.05-1
	RR-1	DSS02.05-3
	RR-2	DSS02.05-2
	RR-3	DSS02.04-3
Incident Closure Menutup insiden yang sudah selesai diperbaiki dan memastikan insiden memenuhi harapan user	RR-4	DSS02.05-4
	IS-1	DSS02.06-2
	IS-2	DSS02.06-1
	IS-3	DSS02.02-2
	IS-3	DSS02.07-2
		DSS02.07-3

product dilakukan untuk mengetahui dokumen yang dihasilkan dari tiap aktivitas yang ada didokumen tata laksana pengelolaan insiden. Langkah-langkah tersebut digunakan untuk menyusun dokumen tata laksana.

1. Mengkombinasikan Aktivitas ITIL Incident Management dan COBIT 5

Tahap terakhir dari penyusunan dokumen tata laksana ialah mengkombinasikan aktivitas ITIL Incident Management dan COBIT DSS 02 yang telah dipetakan pada tahap pemetaan aktivitas. Menyatukan aktivitas ialah menyempurnakan aktivitas yang ada pada setiap kerangka kerja, bisa saja aktivitas yang diperlukan tidak ada pada ITIL Incident Management tetapi ada pada aktivitas COBIT 5 DSS 02, maka untuk menyempurnakan aktivitas yang ada pada dokumen tata laksana diperlukan kombinasi aktivitas dari kedua kerangka kerja. Aktivitas yang dikombinasikan bisa dilihat pada kolom “Kode Aktivitas ITIL & COBIT 5”. Setelah aktivitas dikombinasikan maka akan menghasilkan aktivitas baru, dan aktivitas baru tersebut mempunyai kode baru yang bisa dilihat pada kolom “Kode Aktivitas”. Sebagai contoh pada tahap Incident Categorization proses ke 2 terdapat kode aktivitas ITIL IC-2 yang berbunyi “Organisasi melakukan pemeriksaan terhadap insiden yang masuk. Pemeriksaan bertujuan untuk mengecek apakah Service Request yang masuk merupakan insiden atau tidak. Jika termasuk insiden maka organisasi melakukan pemenuhan permintaan (*Fulfilment Process*)” dan kode aktivitas COBIT DSS02.01-5 yang berbunyi “Organisasi mendefinisikan insiden, mengetahui sumber pengetahuan dan penggunaannya”. Proses tersebut dikombinasikan untuk menjadi satu proses sehingga setelah dikombinasikan proses tersebut menjadi “*Periksa insiden yang*

masuk, jika termasuk insiden maka lakukan pemenuhan permintaan lalu cek *sumber pengetahuan dan penggunaanya*” dengan kode aktivitas AKI-2. Daftar aktivitas yang telah dikombinasikan bisa dilihat pada tabel 4.4 dan hasil dari kombinasi aktivitas lengkap bisa dilihat pada lampiran 4.

Tabel 4.4 Aktivitas yang Telah Dikombinasikan

Incident Management		
Langkah	Kode Aktivitas ITIL & COBIT 5	Kode Aktivitas
1	II-1, DSS02.01-3	AII-1
2	DSS02.01-3, DSS02.03-3	AII-2
3	II-2, DSS02.01-1	AII-3A
		AII-3B
		AII-3C
4	DSS02.01-2, DSS02.01-4	AII-4
5	II-3, DSS02.01-2, DSS02.01-5	AII-5
Incident Logging		
1	IL-1, IL-2, IL-3, DSS02.02-1	API-1
2		API-2
3	IL-4, DSS02.02-1	API-3
4	IL-5	API-4
Incident Categorization		
1	IC-1, DSS02.03-1	AKI-1
2	IC-2, DSS02.01-5	AKI-2
3	IC-3, DSS02.03-1, DSS02.03-2	AKI-3
Incident Prioritization		
1	IZ-1, DSS02.02-3	AZI-1
2	IZ-2, DSS02.01-5	AZI-2
3	IZ-3, DSS02.03-1	AZI-3
4	IZ-4, DSS02.03-1, DSS02.02-3	AZI-4
Incident Escalation		
1	IE-1, DSS02.04-3	AEI-1
2	IE-2 DSS02.04-3	AEI-2
3	IE-3, DSS02.06-2, DSS02.07-1	AEI-3
4	IE-4, DSS02.04-3	AEI-4
Investigation and Diagnosis		
1	ID-1, DSS02.04-1, DSS02.04-2	AID-1
2	ID-2, DSS02.04-3	AID-2
3	ID-3	AID-3
Resolution and Recovery		
1	RR-1, DSS02.05-1, DSS02.05-3	ARP-1
2	RR-2, DSS02.05-2	ARP-2
3	RR-3, DSS02.04-3	ARP-3
4	RR-4, DSS02.05-4	ARP-4
Incident Closure		
1	IS-1, DSS02.06-1	AIS-1
2	IS-2, DSS02.06-1	AIS-2
3	IS-3, DSS02.02-2, DSS02.07-2, DSS02.07-3	AIS-3

2. Pemetaan Aktor Aktivitas

Pemetaan aktor aktivitas sesuai dengan RACI Chart COBIT 5 DSS02. Pemetaan dilakukan bertujuan untuk mengetahui aktor yang bertanggung jawab melakukan tiap-tiap aktivitas pengelolaan insiden. Pada dasarnya ITIL Incident Management tidak memiliki panduan untuk melakukan pemetaan aktivitas, untuk mengetahui aktor dari aktivitas ITIL incident management maka dilakukan pemetaan tiap aktivitasnya dengan aktivitas yang ada di COBIT 5 DSS 02. Setelah dilakukan pemetaan aktivitas maka aktor disesuaikan dengan RACI Chart. Sebagai contoh aktivitas tahap identifikasi insiden dengan kode proses AII-2 yang berbunyi "*Bagian Help Desk melakukan pendefinisian model permintaan layanan yang masuk dengan model permintaan layanan yang telah didefinisikan / yang sudah pernah terjadi. Tujuannya ialah sebisa mungkin permintaan layanan dapat diselesaikan sendiri (self help) oleh user berdasarkan panduan dari Help Desk.*" Pada RACI Chart aktivitas AII-2 tahap identifikasi diketahui aktor aktivitas termasuk ke KMP DSS02.01 maka dilihat pada kolom yang memberi informasi terdapat 11 aktor yang dapat menjalankan identifikasi insiden, tetapi pada kasus ini hanya diperlukan aktor yang bersifat Responsible yakni pihak pelaksana yang harus bertanggung jawab melaksanakan dan menyelesaikan aktivitas yang menjadi tanggung jawabnya. Untuk aktivitas dengan kode AII-2 terdapat 3 aktor responsible yakni Head Development, Head IT Operations, dan Service Manager. Terdapat 5 aktor responsible sebagai peran alternatif pengelolaan insiden yaitu Business Process Owners, Head Development, Head IT Operations, Service

Managers, Information Security Manager. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5 Pemetaan Aktor Aktivitas

Kode Aktivitas	Alternatif Peran Dalam RACI Chart																										
	Board	Chief Executive Officer	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Business Executives	Business Process Owners	Strategy Executive Committee	Steering (Programmes/Projects) Committee	Project Management Office	Value Management Office	Chief Risk Officer	Chief Information Security Officer	Architecture Board	Enterprise Risk Committee	Head Human Resources	Compliance	Audit	Chief Information Officer	Head Architect	Head Development	Head IT Operations	Head IT Administration	Service Manager	Information Security Manager	Business Continuity Manager	Privacy Officer	
AII-1																			R	R		R					
AII-2																				R	R		R				
AII-3A																				R	R		R				
AII-3B																				R	R		R				
AII-3C																				R	R		R				
AII-4																				R	R		R				
AII-5																				R	R		R				
API-1																								R			
API-2																								R			
API-3																								R			
API-4															R									R			
AKI-1					R															R	R						
AKI-2																				R	R		R				
AKI-3					R															R	R						
AZI-1																								R			
AZI-2																				R	R		R				
AZI-3					R															R	R						
AZI-4					R															R	R		R				
AEI-1					R																R						
AEI-2					R																R						
AEI-3																								R	R		
AEI-4					R																R						
AID-1					R																R						
AID-2					R																R						
AID-3					R																R						
ARP-1					R															R	R			R			
ARP-2					R															R	R			R			
ARP-3					R																R						
ARP-4					R															R	R			R			
AIS-1																									R		
AIS-2																									R		
AIS-3																							R				

Setelah melakukan pemetaan aktivitas pengelolaan insiden terdapat 1 aktivitas yang tidak terpetakan ke dalam RACI Chart COBIT 5 yaitu aktivitas tahap pencatatan insiden dengan kode API-4 yang merupakan aktivitas ITIL Incident Management dengan kode IL-5. Setelah melakukan pemetaan pada aktivitas ITIL dengan kode IL-5 yang berbunyi "*Organisasi memberikan pelatihan kepada Help Desk sebagai lini pertama penanganan insiden jika tidak bekerja dengan maksimal dan penanganan lolos ke bagian lainnya*" tidak ditemukan aktivitas COBIT DSS 02 yang berdekatan dengan aktivitas IL-5. Sifat dari aktivitas IL-5 conditional hal ini dilakukan jika memang diperlukan. Untuk melakukan pelatihan dibutuhkan penilaian dilakukan oleh pihak manajemen terkait pengelolaan insiden yang dikelola oleh help desk sehingga aktivitas ini boleh dilakukan atau tidak dilakukan sesuai dengan kebutuhan manajemen.

3. Pemetaan Work Product

Pemetaan work product dilakukan untuk keperluan dokumentasi setiap aktivitas. Work product diperoleh dari COBIT 5 Process Assesment Model (PAM), pada umumnya setiap aktivitas akan menghasilkan suatu dokumen kerja atau laporan. Untuk mengetahui dokumen yang dihasilkan dari setiap aktivitas maka digunakan work product COBIT 5 sebagai acuan pemetaan ke tiap aktivitas pengelolaan insiden. Sebagai contoh aktivitas pengelolaan insiden tahap Incident Identification dengan kode AII-2 yang berbunyi: "*Bagian Help Desk melakukan pendefinisian model permintaan layanan yang masuk dengan model permintaan layanan yang telah didefinisikan/yang sudah pernah terjadi. Tujuannya ialah sebisa mungkin permintaan layanan dapat diselesaikan sendiri (self help) oleh user*

berdasarkan panduan dari *Help Desk*". Maka aktivitas AII-2 akan dipetakan dengan work product yang berkaitan dengan aktivitas tersebut yakni work product dengan kode DSS02-WP1 yang berbunyi: "Catatan terkait skema dan model dari insiden dan permintaan layanan". Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6 Hasil Pemetaan Work Product

No	Hasil Kerja (Work Product)	Kode Hasil Kerja COBIT 5	Kode Aktivitas
1	Catatan terkait skema dan model dari insiden dan permintaan layanan	DSS02-WP1	AII-1, AII-2, AII-5
2	Catatan terkait aturan eskalasi insiden	DSS02-WP2	AZI-2, AEI-1, AEI-2, AEI-4
3	Catatan terkait kriteria dari masalah insiden	DSS02-WP3	AII-3A, AII-4, AKI-1, AKI-2, AKI-3
4	Catatan terkait insiden dan permintaan layanan	DSS02-WP4	API-1, API-2, API-3, AEI-3
5	Catatan terkait klasifikasi dan prioritas insiden	DSS02-WP5	AII-3B, AZI-1, AZI-2, AZI-3, AZI-4, AEI-5
6	Catatan menyetujui permintaan layanan	DSS02-WP6	AII-2, AII-3C
7	Catatan terkait pemenuhan permintaan layanan dan insiden	DSS02-WP7	AII-3C
8	Catatan terkait gejala insiden	DSS02-WP8	AII-3A
9	Catatan terkait rekaman masalah	DSS02-WP9	API-2, AID-1, AID-2, AID-3
10	Catatan terkait resolusi/perbaikan insiden	DSS02-WP10	ARP-1, ARP-2, ARP-3, ARP-4
11	Catatan terkait penutupan insiden	DSS02-WP11	AIS-1
12	Catatan terkait kepuasan user mengenai penyelesaian insiden	DSS02-WP12	AIS-2
13	Catatan terkait status insiden	DSS02-WP13	AIS-1
14	Catatan terkait trend analysis insiden	DSS02-WP14	AIS-3

4.2 Penyesuaian Dokumen Tata laksana

Dokumen tata laksana yang dibangun bersifat umum untuk diterapkan ke organisasi PT. Freight Express Indonesia maka diperlukan penyesuaian. Untuk melakukan penyesuaian diperlukan informasi pendukung sebagai dasar melakukan penyesuaian. Penyesuaian terdiri dari 2 tahap yakni identifikasi kebutuhan dan penyesuaian aktor aktivitas. Identifikasi kebutuhan mencari informasi seperti keadaan pengelolaan insiden organisasi, struktur organisasi, budaya organisasi untuk mengelola insiden, infrastruktur operasional TI yang

digunakan sehari-hari dan mencari kelemahan pengelolaan insiden yang dimiliki PT. Freight Express Indonesia. Penyesuaian aktor aktivitas dilakukan untuk mengetahui tanggung jawab masing-masing aktor pelaksana aktivitas pengelolaan insiden di struktur organisasi PT. Freight Express Indonesia.

4.2.1 Identifikasi Kebutuhan

Identifikasi kebutuhan dilakukan wawancara dengan salah satu staff TI PT. Freight Express Indonesia yakni Bapak Agus Sidarta. Setelah melakukan wawancara maka diperoleh informasi perusahaan yang bisa dilihat pada tabel 4.7. Titik permasalahan pada informasi yang diperoleh ialah pada pengelolaan insiden PT. Freight Express Indonesia. Pertama strategi pengelolaan insiden yang dimiliki sangat jauh dari pedoman yang berlaku seperti ITIL Incident Management hal ini disebabkan karena tim TI kurang memiliki kesadaran pentingnya pengelolaan insiden ditambah keterbatasan pengetahuan terkait pengelolaan insiden sesuai standart yang berlaku. Dari 9 proses utama pengelolaan insiden yang terdapat pada ITIL Incident Management hanya terdapat 3 proses yang dilakukan PT. Freight Express Indonesia untuk mengelola insiden yakni Identifikasi, Investigasi, dan Resolusi. Jika dilihat lebih jauh pada tahap identifikasi yang dimiliki PT. Freight Express Indonesia sangat jauh dari dokumen tata laksana proses identifikasi insiden yang telah disusun sebelumnya. Terdapat 5 proses identifikasi pada dokumen tata laksana pengelolaan insiden sementara proses tahap insiden yang dimiliki PT. Freight Express Indonesia tidak jelas bahkan tidak pernah

ditetapkan secara resmi dan tidak terdokumentasi begitu juga dengan tahap investigasi dan insiden.

Tabel 4.7 Identifikasi Kebutuhan

Operasional	
Sistem Operasi	Windows 7, Windows 8.1, Windows 10
DBMS	SQL Server
System	Terpusat
Tim TI	
Job Desk	12 Karyawan dibedakan menjadi 4 orang sebagai Programmer dan 8 Orang sebagai IT support
Pengelolaan Insiden	
Strategi Pengelolaan Insiden	Strategi pengelolaan insiden: 1. Koreksi Data Error 2. Penanganan 3. Pelaksanaan
Standart/Pedoman pengelolaan insiden	Tidak memiliki standart pengelolaan insiden, penyusunan pengelolaan insiden berdasarkan analisa pengalaman sehari-hari
Dokumentasi Insiden	Tidak ada dokumen resmi pencatatan insiden
Prioritas Pengelolaan Insiden	Strategi melakukan prioritas pengelolaan insiden ialah "First In and First Out". Kecuali insiden yang melibatkan pimpinan perusahaan menjadi prioritas utama.
Keterlibatan Pimpinan Perusahaan	Keterlibatan pimpinan perusahaan dilakukan jika insiden mempengaruhi keuangan perusahaan
Waktu Pengelolaan Insiden	1 Menit-30 Menit insiden Minor 1 Minggu insiden Major
Proses Pengelolaan Insiden	Proses Pengelolaan Insiden: 1. User memberi informasi insiden melalui Email, Sosial Media, Web, lapor staf TI. 2. IT support sebagai lini pertama yang mengelola insiden 3. Mencari sumber masalah insiden 4. Melakukan perbaikan 5. Menutup insiden
Penutupan Insiden	Melakukan penutupan insiden, tetapi tidak dilengkapi dengan dokumentasi penutupan insiden.

Permasalahan kedua tidak adanya dokumentasi yang dilakukan tim TI terkait pengelolaan insiden. Hal ini bertolak belakang dengan proses utama ITIL Incident Management pada proses Log Incident dimana seluruh hal yang berkaitan dengan insiden harus dicatat dan dokumen tersebut digunakan untuk melakukan pengembangan kualitas pengelolaan insiden. Hal ini terbukti dengan pernyataan

Bapak Agus Sidarta tidak dilakukannya peninjauan kembali terhadap insiden yang pernah terjadi alasan utama tidak dilakukannya peninjauan ialah karena tidak memiliki dokumentasi insiden dan kurangnya pemahaman serta kesadaran mengenai pengelolaan insiden. Berdasarkan informasi pengelolaan insiden PT. Freight Express Indonesia dapat dipastikan pengelolaan insiden yang dijalankan tidak efektif serta jauh dari pedoman yang ada seperti ITIL. Informasi tersebut akan digunakan untuk melakukan penyesuaian dokumen tata laksana yang telah disusun ke pengelolaan insiden PT. Freight Express Indonesia.

4.2.2 Pemetaan Aktor Aktivitas

Untuk melakukan pemetaan aktor aktivitas diperlukan aktivitas pengelolaan insiden yang sudah ditentukan aktornya sesuai RACI Chart dan struktur organisasi PT. Freight Express yang berkepentingan untuk menjalankan proses pengelolaan insiden. Sesuai RACI Chart COBIT 5 DSS 02 terdapat 5 aktor responsible sebagai peran alternatif pengelolaan insiden yaitu Business Process Owners, Head Development, Head IT Operations, Service Managers, Information Security Manager. Deskripsi kerja 5 aktor responsible dapat dilihat pada tabel 4.8.

Aktor responsible tersebut akan dipetakan ke struktur organisasi PT. Freight Express Indonesia. Berdasarkan informasi yang diperoleh terdapat 6 aktor struktur organisasi PT. Freight Express Indonesia yang nantinya akan menjalankan proses pengelolaan insiden yakni General Manager, Head Human Resource, Operational Manager, IT Manager, IT Support Officer, dan IT Programmer. Deskripsi peran dari 5 aktor tersebut bisa dilihat pada tabel 4.9.

Tabel 4.8 Responsible Actor

Aktor	Deskripsi Peran
Business Process Owners	Peran yang bertanggung jawab untuk merancang proses bisnis yang diperlukan demi mencapai tujuan dari rencana bisnis yang dibuat oleh pemimpin bisnis, mendorong perbaikan proses dan menyetujui perubahan proses. BPO dalam RACI Chart mempunyai tugas untuk memberikan rencana pengelolaan risiko TI
Head Development	Merupakan seorang individu senior yang bertanggung jawab terkait proses TI, proses pembangunan solusi dan bertanggung jawab dalam mengembangkan proyek TI perusahaan dengan efektif bersama dengan eksekutif TI lainnya, mengembangkan dan merencanakan strategi pengembangan TI agar dapat mendukung tujuan bisnis perusahaan
Head IT Operations	Merupakan seorang individu senior yang bertanggung jawab atas lingkungan dan infrastruktur operasional TI serta bertanggung jawab terhadap aktivitas operasional TI perusahaan, melakukan pengelolaan, pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan
Service Managers	Seorang individu yang mengelola pengembangan, implementasi, evaluasi dan pengelolaan berkelanjutan baru dan yang sudah ada serta bertanggung jawab dalam aktivitas serah terima dan pelayanan terhadap user TI
Information Security Manager	Seorang individu yang bertanggung jawab mengelola, desain, mengawasi dan menilai keamanan informasi suatu organisasi serta bertanggung jawab dalam penerapan dan pengembangan keamanan TI perusahaan
Head Human Resource	Merupakan pejabat senior pada organisasi yang bertanggung jawab untuk perencanaan dan kebijakan terhadap semua sumber daya manusia pada organisasi.

Tabel 4.9 Deskripsi Jabatan PT. Freight Express Indonesia

Aktor	Deskripsi Peran
General Manager	Bertanggung jawab atas implementasi kebijakan perusahaan dan memastikan berjalannya peraturan perusahaan serta kesesuaiannya dengan objektif dan strategi perusahaan sesuai target bisnis perusahaan secara menyeluruh
Operational Manager	Bertanggung jawab atas kegiatan pengiriman dan penerimaan barang serta memastikan kegiatan berjalan sesuai prosedur
Head Human Resource	Bertanggung jawab mengelola dan mencetak SDM yang bermutu melalui perencanaan, pelaksanaan dan kegiatan pembinaan serta menumbuhkan lingkungan kerja yang baik didalam perusahaan
IT Manager	Bertanggung jawab mengelola teknologi informasi lingkungan perusahaan dan memberikan solusi TI bagi perusahaan untuk mencapai tujuan dan strategis bisnis perusahaan
IT Support Officer	Bertanggung jawab menangani masalah yang terjadi pada teknologi informasi dalam operasional sehari-hari dilingkungan perusahaan
IT Programmer	Bertanggung jawab mengembangkan sistem yang dimiliki perusahaan sesuai perkembangan bisnis serta menjamin pemeliharaan sistem perusahaan

Setelah mengetahui deskripsi actor dari RACI Chart dan struktur organisasi PT. Freight Express Indonesia langkah selanjutnya melakukan pemetaan actor. Pemetaan dilakukan berdasarkan kecocokan deskripsi kerja actor RACI Chart dan struktur organisasi PT. Freight Express Indonesia. Usulan pemetaan aktor dapat dilihat pada table 4.10 dibawah ini.

Tabel 4.10 Pemetaan Aktor dengan RACI Chart

No	Struktur Organisasi RACI Chart COBIT 5	Struktur Organisasi PT. Freight Express Indonesia	Keterangan
1	Business Process Owners	General Manager	Non TI
		Operational Manager	Non TI
		IT Manager	TI
2	Head Development	IT Manager	TI
3	Head IT Operations	IT Support Officer	TI
		IT Programmer	TI
4	Service Manager	IT Support Officer	TI
5	Information Security Manager	IT Manager	TI
		IT Support Officer	TI
6	Head Human Resource	Human Resource Manager	Non TI

4.3 Verifikasi Dokumen Tata Laksana

Verifikasi dilakukan untuk mengetahui apakah dokumen tata laksana manajemen insiden yang telah disusun berupa prosedur yang mudah dipahami dan dapat diimplementasikan dalam organisasi. Verifikasi dilakukan di PT. Freight Express Indonesia. Untuk melihat dokumen verifikasi tersedia pada lampiran 5.

Verifikasi dilakukan dengan cara wawancara, teknis melakukan wawancara ialah dengan membahas secara langsung dokumen tata laksana yang telah disusun dengan aktor terpilih antara lain General Manager, Operational Manager, Head Human Resource, IT Manager, IT Programmer, IT Support Officer. Aktor dipilih sesuai dengan pemetaan struktur organisasi PT. Freight Express Indonesia dengan

RACI Chart COBIT 5 hasil pemetaan dapat dilihat pada tabel 4.10. Wawancara dilakukan bertujuan untuk mengetahui tanggapan langsung dari pemeran aktivitas yang terdapat dalam dokumen tata laksana pengelolaan manajemen insiden. Pelaksanaan wawancara dilakukan langsung kepada tiap peran terpilih, untuk mengetahui kecocokan aktivitas pengelolaan insiden maka dibahas dengan urutan aktivitas pertama sampai ke aktivitas terakhir secara berurutan. Jika terdapat ketidakcocokan antara dokumen tata laksana dengan struktur organisasi PT. Freight Express Indonesia maka dilakukan koreksi langsung pada saat wawancara, koreksi bisa dilakukan penulisan komentar pada dokumen tata laksana maupun komentar yang ditulis pada kolom komentar yang telah disediakan. Dari hasil pelaksanaan wawancara terkait verifikasi dokumen tata laksana pengelolaan manajemen insiden diperoleh jawaban dari aktor terpilih. Hasil jawaban aktor terpilih bisa dilihat pada lampiran 8. Untuk melihat pemetaan aktivitas yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel 4.11. Berdasarkan hasil verifikasi dokumen tata laksana dapat diketahui bahwa:

- a. Karena padatnyajadwal General Manager perusahaan, pada saat dilakukan verifikasi dokumen tata laksana pengelolaan insiden diwakilkan oleh Human Resource Manager. Manager HR cukup tepat menggantikan peran GM sebagai narasumber untuk dilakukan wawancara karena banyak mengetahui peran-peran dan kebijakan GM di perusahaan.
- b. Pada saat dilakukan wawancara dengan GM yang diwakilkan oleh bagian HR dilakukan revisi pada urutan langkah aktivitas 1-2 proses eskalasi insiden. Revisi dilakukan karena pada aktivitas 1 dirasa kurang tepat untuk langsung

melakukan eskalasi insiden, sementara pada aktivitas 2 tim eskalasi insiden baru dibentuk.

- c. Pada saat dilakukan verifikasi dokumen tata laksana pengelolaan insiden ditemukan beberapa bahasa dan istilah yang sulit dipahami khususnya pada bagian non-TI perlu melakukan pemahaman terkait istilah-istilah yang berkaitan dengan pengelolaan insiden.
- d. Setelah dilakukan verifikasi pada bagian TI perusahaan, pihak TI berpendapat dokumen tata laksana dapat dipahami dan cukup mampu menjawab kebutuhan perusahaan terkait pengelolaan insiden. Tetapi perlu dilakukan penyempurnaan bahasa agar lebih mudah dimengerti dan menggunakan istilah yang tidak berubah-ubah.
- e. Pihak TI menyarankan pada tahap eskalasi insiden terkait hierarchic escalation yang pada awalnya memperbolehkan staf TI untuk menemui langsung jajaran pimpinan perusahaan untuk ditambahkan beberapa syarat dan aturan perusahaan yakni jika staf TI menemui insiden yang memerlukan kebijakan pimpinan perusahaan agar melapor dan berkoordinasi terlebih dahulu dengan Manager TI.
- f. Untuk menerapkan dokumen tata laksana pengelolaan insiden pihak TI memerlukan contoh dokumen pencatatan insiden sebagai dasar untuk melakukan pencatatan. Hal ini dirasa penting mengingat pihak TI memang belum mempunyai dokumen pencatatan insiden sesuai dengan standart yang berlaku.

- g. Setelah melakukan verifikasi, IT Support berperan sangat aktif dalam mengelola insiden dilihat dari jumlah aktivitas yang menjadi tanggung jawab IT Support sebanyak 29 aktivitas. Human Resource memiliki 1 aktivitas sebagai penyelenggara pelatihan terkait pengelolaan insiden jika pihak TI membutuhkan pengetahuan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan insiden. IT Manager memiliki 9 aktivitas berperan aktif jika terjadi eskalasi insiden. General Manager memiliki 7 aktivitas sifat peran GM dipengelolaan insiden ada jika dibutuhkan jadi tidak berperan langsung dalam pengelolaan insiden begitu juga dengan IT Programmer dan Operational manager.
- h. Respon IT Support terkait dokumen tata laksana pengelolaan insiden secara keseluruhan menerima dengan baik dokumen tata laksana yang telah disusun. IT Support cukup memahami berperan aktif didalam pengelolaan insiden, selama ini cukup memahami bagian penting dari penyelesaian insiden tetapi masih belum cukup memahami prosedur yang benar dalam mengelola insiden. Dokumen tata laksana pengelolaan insiden sangat membantu tim TI PT. Freight Express Indonesia untuk mengelola insiden. Karena pada dasarnya tim TI belum mempunyai prosedur untuk melakukan penyelesaian suatu insiden. Untuk menerapkan aktivitas-aktivitas yang terdapat didalam dokumen tata laksana pihak IT Support membutuhkan kerja keras untuk melaksanakannya dimulai dari mempersiapkan bahan seperti dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk mencatat insiden dan pencerdasan SDM terkait pengelolaan insiden.

- i. Di awal verifikasi respon IT Manager terkait dokumen tata laksana cukup kaget mengingat aktivitas eskalasi tidak sesuai dengan kebijakan perusahaan. Setelah melakukan diskusi maka proses eskalasi insiden dapat disesuaikan dengan kebijakan perusahaan mengingat IT Manager berperan penting dalam melakukan eskalasi insiden.
- j. Respon IT Programmer, General Manager, dan Operational Manager terkait dokumen tata laksana cukup baik. Didalam aktivitas pengelolaan insiden ketiga peran tersebut mengemban aktivitas yang sama yakni investigasi dan diagnosa serta resolusi dan perbaikan.
- k. Respon Human Resource Manager terkait dokumen tata laksana awalnya cukup banyak bertanya mengenai aktivitas yang dilaksanakannya mengenai memberi pelatihan untuk karyawan masuk ke tahap pencatatan dan dokumen terkait kinerja karyawan yang sebelumnya tidak dicantumkan kedalam work product. Setelah melakukan diskusi Human Resource Manager dapat memahi mengapa proses pemberian pelatihan dimasukkan kedalam aktivitas pencatatan dan melakukan penambahan dokumen kinerja karyawan kedalam work product.
- l. Setelah melakukan verifikasi dokumen tata laksana diketahui aktivitas yang seharusnya dilakukan PT. Freight Express Indonesia terlebih dahulu ialah membuat dokumen untuk mencatat setiap aktivitas pengelolaan insiden.
- m. Aktivitas pengelolaan insiden yang benar-benar realistis untuk diterapkan ialah Incident Identification, Incident Logging, Incident Closure karena pada dasarnya perusahaan sudah menerapkan aktivitas tersebut tetapi belum sesuai

standar, dengan adanya dokumen tata laksana pengelolaan insiden maka perusahaan dapat mengacu 3 aktivitas tersebut berdasarkan dokumen tata laksana.

- n. Untuk menerapkan aktivitas lainnya diperlukan pencerdasan SDM perusahaan terkait pengelolaan insiden, terlebih aktivitas eskalasi insiden melibatkan peran Non-TI yang masih sangat awam untuk mengerti proses-proses pengelolaan insiden.

4.3.1 Perbaikan Dokumen Tata Laksana Pengelolaan Insiden

Tahap perbaikan dokumen tata laksana pengelolaan insiden dilakukan untuk memperbaiki kekurangan yang ditemukan pada tahap verifikasi. Perbaikan dilakukan berdasarkan komentar yang diberikan oleh aktor terpilih pada saat tahap verifikasi dilaksanakan. Untuk melihat dokumen tata laksana setelah tahap revisi dapat dilihat pada lampiran 6. Dari komentar yang diberikan dapat diketahui bahwa:

1. Prosedur pengelolaan insiden yang dibuat terlalu panjang dan masih ditemukan kata-kata atau istilah yang sulit dimengerti oleh pelaksana pengelola insiden sehingga perlu dilakukan perbaikan tata bahasa dan mengganti istilah dengan bahasa yang lebih sederhana agar lebih mudah dipahami tanpa mengubah maksud dan tujuan dari aktivitas dokumen tata laksana pengelolaan insiden. Hasil perbaikan tata bahasa dokumen tata laksana pengelolaan insiden dapat dilihat pada lampiran 6.

Tabel 4.11 Pembagian Aktivitas

No	Aktor	Nama Aktivitas	Jumlah Aktivitas
1	IT Support	Identifikasi Insiden	5
		Pencatatan Insiden	3
		Kategorisasi Insiden	3
		Prioritas Insiden	4
		Eskalasi Insiden	4
		Investigasi dan Diagnosa	3
		Resolusi dan Perbaikan	4
		Perbaikan Insiden	3
Total Aktivitas			29
2	General Manager	Investigasi dan Diagnosa	3
		Resolusi dan Perbaikan	4
		Total Aktivitas	7
3	Human Resource	Pencatatan Insiden	1
		Total Aktivitas	1
4	IT Manager	Eskalasi Insiden	2
		Investigasi dan Diagnosa	3
		Resolusi dan Perbaikan	4
		Total Aktivitas	9
5	IT Programmer	Investigasi dan Diagnosa	3
		Resolusi dan Perbaikan	4
		Total Aktivitas	7
6	Operational Manager	Investigasi dan Diagnosa	3
		Resolusi dan Perbaikan	4
		Total Aktivitas	7

2. Memperbaiki kesalahan aktivitas pada dokumen tata laksana

- a) Dilakukan perbaikan pada urutan langkah aktivitas 1-2 proses eskalasi insiden. Perbaikan dilakukan karena pada aktivitas 1 dirasa kurang tepat untuk langsung melakukan eskalasi insiden, sementara pada aktivitas 2 tim eskalasi insiden baru dibentuk. Sehingga aktivitas 2 menjadi urutan pertama dan aktivitas 1 menjadi urutan kedua.
- b) Pada tahap eskalasi insiden terdapat proses Hierarchic Escalation yakni bagian help desk dapat melakukan komunikasi langsung terkait penyelesaian insiden yang memberi dampak besar ke perusahaan. Setelah melakukan verifikasi ke manager TI hal tersebut dirasa tidak sesuai

dengan kebijakan perusahaan dimana staff perusahaan harus menghubungi manager terlebih dahulu untuk melakukan koordinasi dengan pimpinan perusahaan. Maka dilakukan 2 perubahan aktivitas pada aktivitas AEI-1 yang sebelumnya berbunyi: “Menyerahkan insiden ke peran spesialis yang lebih ahli jika service desk tidak dapat menyelesaikan insiden. Peran spesialis atau kelompok pendukung terdiri dari 2 tingkatan. Personil dari kelompok pendukung ialah staf TI, manajemen organisasi dan pihak eksternal.” menjadi “Help desk menyerahkan insiden ke staff TI yang lainnya ataupun manager TI jika tidak dapat menyelesaikan insiden”. Serta aktivitas AEI-4 yang sebelumnya berbunyi: “Service desk dapat menggunakan hierarchic escalation yaitu kelompok pendukung tingkat paling atas beserta jajaran manager jika insiden memberi dampak yang serius terhadap proses bisnis” menjadi “Jika insiden memerlukan pimpinan organisasi maka help desk menyerahkan insiden ke Manager TI lalu Manager TI yang berkoordinasi dengan pimpinan organisasi”.

3. Secara keseluruhan dokumen tata laksana pengelolaan insiden mampu menjawab kebutuhan perusahaan untuk mengelola insiden. Tetapi setelah melakukan verifikasi dokumen tata laksana diketahui pengetahuan staf TI terkait pengelolaan insiden perlu untuk ditingkatkan terlebih dahulu sebelum melakukan penerapan proses pengelolaan insiden. Hal ini diperlukan agar proses pengelolaan insiden yang dijalankan berjalan sesuai dengan prosedur dan tidak ada hambatan yang terjadi karena kurangnya pengetahuan staf TI mengenai pengelolaan insiden.

4. Pada aktivitas API-4 yang berbunyi “Organisasi memberikan pelatihan kepada help desk sebagai lini pertama penanganan insiden jika tidak bekerja dengan maksimal dan penanganan lolos ke bagian lainnya” sebelumnya tidak ada work product yang diperlukan, setelah melakukan wawancara dengan bagian Head Human Resource untuk memberi pelatihan kepada staff diperlukan dokumen kinerja karyawan. Maka pada dokumen tata laksana pengelolaan insiden aktivitas API-4 bagian work product ditambahkan dokumen kinerja karyawan.

BAB V
SIMPULAN DAN SARAN



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyusunan dokumen tata laksana pengelolaan insiden disusun berupa langkah kerja atau prosedur. Literatur yang digunakan untuk menyusun dokumen tata laksana pengelolaan insiden adalah "ITIL: Incident Management" dan "COBIT 5: DSS 02 Manage Service Request and Incident". Penyusunan dokumen tata laksana pengelolaan insiden terdiri dari 3 tahap yaitu: tahap pertama adalah tahap penyusunan dokumen tata laksana. Penyusunan dokumen tata laksana terdiri dari 3 sub tahap, sub tahap pertama ialah list aktivitas ITIL dan COBIT 5, sub tahap kedua ialah pemetaan aktivitas ITIL dan COBIT. Sub tahap terakhir penyusunan dokumen tata laksana ialah mengkombinasikan aktivitas. Tahap kedua ialah penyesuaian dokumen tata laksana pengelolaan insiden, pada tahap kedua mempunyai dua sub tahap, sub tahap pertama ialah dilakukan identifikasi kebutuhan perusahaan yang berkaitan dengan pengelolaan insiden. Sub tahap kedua ialah pemetaan aktivitas dokumen tata laksana dengan aktor perusahaan yang akan melakukan pengelolaan insiden. Tahap ketiga ialah verifikasi dokumen tata laksana. Setelah dilakukan verifikasi maka didapat rincian jumlah aktivitas dan 6 peran yang akan menjalankan aktivitas tersebut yakni: IT Support 29 aktivitas, IT Manager 9 aktifitas, IT Programmer 7 aktivitas, General Manager

2. 7 aktivitas, Operational Manager 7 aktivitas dan Head Human resource 1 aktivitas.
3. Setelah melakukan verifikasi dokumen tata laksana didapat 6 peran pengelola insiden di PT. Freight Express Indonesia yakni: IT Support bertanggung jawab melakukan 29 aktivitas pengelolaan insiden dan berperan aktif untuk melakukan pengelolaan insiden. IT Manager melakukan 9 aktivitas dan bertanggung jawab mengelola eskalasi insiden. IT Programmer bertanggung jawab melakukan 7 aktivitas, peran IT Programmer sebagai kelompok pendukung diperlukan jika dibutuhkan oleh IT Support dan menyelesaikan insiden yang berhubungan dengan sistem perusahaan. General Manager bertanggung jawab melakukan 7 aktivitas, peran General Manager sebagai kelompok pendukung diperlukan jika dibutuhkan oleh IT Support untuk memberi kebijakan menyelesaikan insiden yang memberi dampak besar bagi bisnis perusahaan, Operational Manager bertanggung jawab melakukan 7 aktivitas, peran Operational Manager sebagai kelompok pendukung diperlukan jika dibutuhkan oleh IT Support untuk menangani insiden yang berhubungan dengan pengiriman dan penerimaan barang.

5.2 Saran

Dalam penelitian ini diperlukan suatu pengembangan untuk penelitian selanjutnya. Pengembangan ini diperlukan guna memperluas ruang lingkup proses pengelolaan keamanan informasi yang bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan insiden. Hal-hal yang dapat dikembangkan antara lain :

1. Penambahan proses ITIL: Request Fulfillment untuk melengkapi proses pengelolaan insiden agar dokumen tata laksana pengelolaan insiden yang dibangun lebih sempurna.
2. Penambahan ruang lingkup pengelolaan insiden dari dua kerangka kerja yaitu COBIT 5 DSS 03 Manage Problem dan ITIL Problem Management sebagai lanjutan dari proses pengelolaan insiden.

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR PUSTAKA

- About us: Our Company. (2016, Januari 10). Dipetik Januari 10, 2016, dari <http://www.freightexpressindo.com/ourcompany.php>
- Ali, & Silitonga. (2010). Sistem Manajemen Insiden Pada Program Manajemen Helpdesk Dan Dukungan TI Berdasarkan Framework ITIL V3 (Studi Kasus Pada Biro Teknologi Informasi BPK-RI). 2-6.
- Glenfis. (2012). ITIL Edition 2011 - COBIT 5 Mapping. USA: Glenfis
- Institute, I. G. (2007). COBIT 4.1 Framework, Control Objectives, Management Guidelines, Maturity Models. IT Governance Institute.
- ISACA .(2012). COBIT 5 Enabling Processes. USA: ISACA.
- ISACA. (2013). COBIT 5 Process Assesment Model. USA: ISACA.
- Ningdyah, & Nurlaily. (28 Maret 2016). EVALUASI MANAJEMEN INSIDEN PT. XYZ MENGGUNAKAN GAP ANALYSIS. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SENTIKA 2015), 409.
- OGC. (2011 a). ITIL Service Strategy., Version 2011. London: The Stationery Office.
- OGC. (2011 b). ITIL Service Design., Version 2011. London: The Stationery Office.
- OGC. (2011 c). ITIL Service Transition., Version 2011. London: The Stationery Office.
- OGC. (2011 d). ITIL Service Operation., Version 2011. London: The Stationery Office.
- OGC. (2011 e). ITIL Continual Service Improvement. Version 2011. London: The Stationery Office.

USICA. (2011). ITIL - SAMPLE INCIDENT TICKET TEMPLATE. London: The Stationery Office.

Vision & Values. (2016, Januari 10). Dipetik Januari 10, 2016, dari

<http://www.freightexpressindo.com/ourcompany-vision.php>

zahara, & surendro. (2012). Usulan Tata Kelola Manajemen Insiden dan Masalah Berdasarkan Kombinasi COBIT 4.1 dan ITIL V3. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2012, 1-5.

LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 1. List Aktivitas

Kode	KMP COBIT	Kode	Aktivitas
DSS02.01	DSS02.01 Menentukan insiden dan mengklasifikasi skema permintaan layanan. Menentukan insiden kemungkinan insiden yang akan muncul dan mengklasifikasikan skema permintaan layanan penanganan atas insiden yang terjadi	DSS02.01-1	Organisasi mendefinisikan insiden, mengklasifikasikan permintaan layanan, dan melakukan pendefinisian prioritas untuk insiden yang terjadi guna memastikan organisasi memiliki pendekatan yang konsisten untuk melakukan penanganan insiden, menginformasikan pengguna mengenai insiden dan melakukan analisis tren insiden
		DSS02.01-2	Organisasi menentukan model insiden untuk mengetahui error yang terjadi guna memiliki solusi penanganan insiden yang efektif dan efisien
		DSS02.01-3	Organisasi mendefinisikan model permintaan layanan yang sesuai dengan jenis permintaan layanan yang telah didefinisikan untuk mengaktifkan self-help dan memiliki layanan yang efisien
		DSS02.01-4	Organisasi mendefinisikan aturan prosedur eskalasi insiden terutama untuk insiden besar dan insiden yang mempengaruhi keamanan sistem
		DSS02.01-5	Organisasi mendefinisikan insiden dan mengetahui sumber pengetahuan dan penggunaannya
DSS02.02	DSS02.02 Merekam, mengklasifikasikan dan memprioritaskan permintaan dan insiden. Mengidentifikasi, merekam dan mengklasifikasikan permintaan layanan dan insiden, menetapkan prioritas sesuai dengan kritisitas bisnis dan perjanjian layanan akibat insiden yang terjadi.	DSS02.02-1	Organisasi mencatat semua aktivitas permintaan layanan dan insiden, merekam semua informasi yang relevan sehingga insiden dapat ditangani secara efektif, dan histori insiden dapat dicatat
		DSS02.02-2	Untuk mengklasifikasikan trend analysis organisasi harus mengklarifikasikan permintaan layanan dan insiden dengan mengidentifikasi jenis insiden dan kategori insiden
		DSS02.02-3	Organisasi memprioritaskan layanan dan insiden berdasarkan pada layanan yang telah didefinisikan pada SLA (Service Level Agreement) dan seberapa jauh insiden memberi dampak pada bisnis dan urgensitasnya terhadap bisnis
DSS02.03	DSS02.03 Verifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan Organisasi memilih prosedur permintaan yang sesuai, memverifikasi bahwa permintaan layanan memenuhi permintaan yang telah didefinisikan sebelumnya dan meminta persetujuan pimpinan perusahaan untuk memenuhi permintaan untuk diverifikasi jika diperlukan.	DSS02.03-1	Organisasi memverifikasi semua hak untuk penggunaan permintaan layanan, memverifikasi aliran proses yang telah ditetapkan dan verifikasi perubahan standar yang sudah ditetapkan
		DSS02.03-2	Untuk melakukan perubahan standart yang membutuhkan biaya, organisasi harus meminta persetujuan pimpinan organisasi
		DSS02.03-3	Memenuhi permintaan dengan melakukan pemilihan prosedur permintaan, menggunakan self-help menu dan melihat model permintaan yang telah ditetapkan untuk setiap permintaan yang sering diminta

MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

DSS02.04	DSS02.04 Investigasi, diagnosis dan mengidentifikasi insiden Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden, menentukan kemungkinan penyebab terjadinya insiden dan mengidentifikasi insiden untuk melakukan perbaikan	DSS02.04-1	Mengidentifikasi dan menggambarkan gejala insiden yang relevan untuk menetapkan penyebab yang paling mungkin terjadi dari insiden yang masuk. Identifikasi juga sumber pengetahuan/data yang tersedia (termasuk kesalahan yang ada dan masalah yang dikenal) untuk mengidentifikasi perbaikan dari insiden yang masuk, solusi tersebut dapat bersifat sementara atau permanen.
		DSS02.04-2	Jika masalah yang telah didefinisikan sebelumnya dan kesalahan yang dikenal tidak cocok dengan insiden yang masuk maka organisasi harus melakukan pencatatan masalah baru.
		DSS02.04-3	Organisasi menetapkan insiden ke peran spesialis yang lebih ahli untuk menanganinya (jika diperlukan) serta melibatkan fungsi manajemen secara tepat jika diperlukan
		DSS02.05-1	Organisasi menetapkan dan menerapkan perbaikan/solusi insiden yang paling tepat. Solusi bisa bersifat sementara atau permanen
DSS02.05	DSS02.05 Mengatasi dan pemulihan dari insiden Melakukan dokumentasi, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi serta melakukan tindakan pemulihan untuk memulihkan layanan TI	DSS02.05-2	Organisasi mencatat apakah solusi yang digunakan sudah sesuai dengan perbaikan insiden
		DSS02.05-3	Organisasi melakukan tindakan pemulihan jika diperlukan
		DSS02.05-4	Organisasi mendokumentasikan semua perbaikan insiden yang telah dilakukan dan menilai apakah perbaikan tersebut dapat digunakan sebagai sumber pengetahuan selanjutnya jika terjadi insiden
		DSS02.06-1	Organisasi memverifikasi dan meminta tanggapan pengguna yang terkena insiden, memastikan bahwa permintaan layanan telah memuaskan dan dipenuhi atau kejadian telah diselesaikan sesuai harapan
DSS02.06	DSS02.06 Penutupan permintaan layanan dan Insiden Memverifikasi kepuasan perbaikan insiden dan/atau pemenuhan permintaan serta penutupan insiden	DSS02.06-2	Organisasi melakukan penutupan layanan dan insiden
		DSS02.07-1	Organisasi memantau dan melacak eskalasi insiden, perbaikan dan prosedur penanganan permintaan layanan insiden untuk kemajuan kualitas perbaikan
		DSS02.07-2	Organisasi mengidentifikasi pemangku kepentingan informasi dan kebutuhan mereka guna memenuhi data/informasi yang diperlukan, serta mengidentifikasi pelaporan yang dilakukan dari masing-masing pemangku informasi
		DSS02.07-3	Organisasi melakukan analisis insiden dan permintaan layanan berdasarkan kategori untuk membangun trend analysis. Organisasi juga mengidentifikasi pola masalah yang terjadi berulang kali, masalah yang melanggar/melenceng dari SLA. Menggunakan informasi pendukung sebagai masukan untuk perencanaan kualitas perbaikan terus menerus
DSS02.07	DSS02.07 Melacak status dan hasil laporan Melacak secara teratur, menganalisis dan melaporkan kejadian. Melakukan trend analysis untuk memberikan informasi guna melakukan perbaikan secara terus menerus	DSS02.07-4	Membuat dan mendistribusikan laporan dengan tepat waktu atau menyediakan akses pengontrolan untuk data online

Kode	Incident Management Activity	Kode	Aktivitas
Incident Identification (II)	Incident Identification Mengidentifikasi insiden yang sudah terjadi dan mengidentifikasi insiden yang akan terjadi	II-1	Organisasi mengidentifikasi insiden sebelum terjadi implikasi terhadap user
		II-2	Organisasi mengidentifikasi insiden yang masuk melalui layanan Help Desk / Laporan dari staf teknis
		II-3	Organisasi mengidentifikasi insiden yang masuk secara otomatis melalui tool Event Management yang dipasang pada perangkat utama
		II-1	Organisasi mencatat semua aktivitas dan informasi insiden yang masuk melalui Service Desk maupun insiden yang terdeteksi secara otomatis melalui tool Event Management
		II-2	Organisasi memastikan bagian help desk/staf teknis jika melakukan penanganan insiden yang terlibat langsung dengan pelanggan untuk mencatat semua aktivitas tambahan yang dilakukan
Incident Logging (IL)	Incident Logging Mencatat semua aktivitas dan informasi semua insiden yang terjadi mulai dari insiden kecil maupun insiden besar	IL-3	Organisasi memastikan semua informasi insiden yang relevan/berkaitan dengan sifat atau kejadian tertentu harus didokumentasikan. Informasi tersebut berguna untuk membantu penanganan insiden yang pernah dikenal atau terjadi sebelumnya
		IL-4	Organisasi mencatat semua kebutuhan informasi yang tertera pada ITIL Incident Logging dan kebutuhan organisasi
		IL-5	Organisasi memberikan pelatihan kepada Help Desk sebagai lini pertama penanganan insiden jika tidak bekerja dengan maksimal dan penanganan lolos ke bagian lainnya
		IC-1	Bagian Incident Logging melakukan pencatatan insiden sebagai informasi untuk mengkategorisasi insiden yang akan dilakukan bagian Incident Categorization. Fungsi utama mengkategorisasi insiden sebagai informasi untuk melihat jenis insiden dan memprioritaskan perbaikan sesuai implikasi terhadap user
		IC-2	Organisasi melakukan pemeriksaan terhadap insiden yang masuk. Pemeriksaan bertujuan untuk mengecek apakah Service Request yang masuk merupakan insiden atau tidak. Jika termasuk insiden maka organisasi melakukan pemenuhan permintaan (Fulfillment Process)
IC-3	Organisasi melakukan kategorisasi sesuai skema pengkategorian yang ada pada ITIL V3 Incident Categorization		
Incident Prioritization (IZ)	Incident Prioritization (IZ) Prioritas insiden disusun berdasarkan kategori yang telah dibuat sebelumnya. Memprioritaskan insiden	IZ-1	Organisasi melakukan prioritas penanganan insiden. Proses penyusunan prioritas insiden melihat implikasi/kerugian yang ditimbulkan insiden terhadap proses bisnis organisasi serta lamanya waktu penanganan insiden

<p>Investigations and Diagnosis (ID)</p> <p>Investigations and Diagnosis (ID) Tindakan investigasi dan diagnosa dilakukan untuk menemukan sumber masalah</p>	<p>Incident Escalation (IE)</p> <p>Incident Escalation (IE) Tindakan menaikkan level insiden jika bagian Help Desk sebagai garis utama penanganan insiden tidak dapat menyelesaikan insiden yang masuk</p>	<p>IZ-2</p>	<p>Organisasi mengidentifikasi insiden yang terjadi jika tingkat prioritas melebihi keadaan pedoman normal maka bagian Service Desk segera memenuhi permintaan tersebut, tetapi jika tidak maka diselesaikan berdasarkan pedoman yang telah dibuat sebelumnya</p>
		<p>IZ-3</p>	<p>Organisasi melakukan prioritas insiden dengan level high untuk jajaran pimpinan organisasi, menerapkan tingkat prioritas dengan mempertimbangkan kebijakan pimpinan organisasi, serta mendokumentasikan seluruh aktivitas berdasarkan bimbingan Service Desk</p>
		<p>IZ-4</p>	<p>Prioritas insiden yang dibangun bersifat dinamis jika keadaan berubah seperti insiden diselesaikan tidak memenuhi dari target SLA maka prioritas harus diubah untuk memenuhi target sesuai SLA</p>
		<p>IE-1</p>	<p>Jika Service Desk tidak dapat menyelesaikan insiden maka insiden tersebut harus segera diserahkan kelompok pendukung tingkat 2, dan jika kelompok tingkat 2 juga belum bisa menyelesaikan insiden maka diserahkan ke kelompok tingkat 3. (Kelompok = Staf TI dan Teknis, manajamenen organisasi dan pihak eksternal)</p>
		<p>IE-2</p>	<p>Organisasi menyusun kelompok eskalasi insiden dengan melibatkan bagian internal perusahaan seperti staf ti, manajemen organisasi, dan melibatkan pihak eksternal organisasi jika diperlukan</p>
<p>IE-3</p>	<p>Service Desk sebagai penanggung jawab semua insiden, bertanggung jawab melacak kemajuan insiden dimanapun insiden ditangani, menjaga informasi serta mendokumentasikan semua aktivitas, dan penutupan insiden</p>		
<p>IE-4</p>	<p>Organisasi dapat menggunakan Hierarcic Escalation jika insiden memberi dampak yang bersifat serius seperti menghentikan proses bisnis yang sedang berjalan, maka Service Desk dapat langsung menghubungi Manager TI/ Senior untuk melakukan langkah 'Investigation and Diagnosis' dan 'Resolution and Recovery'</p>		
<p>IE-5</p>	<p>Organisasi memastikan insiden ditangani sesuai dengan prioritas, karena mungkin tingginya antrian insiden dengan tingkat prioritas yang sama sehingga menjadi tugas Service Desk dan manajemen untuk memutuskan penanganan insiden</p>		
<p>ID-1</p>	<p>Masing-masing kelompok pendukung Incident Escalation yang sedang terlibat dengan insiden harus menyelidiki dan mendiagnosa semua masalah yang terjadi, mendokumentasikan seluruh aktivitas yang dilakukan</p>		
<p>ID-2</p>	<p>Masing-masing kelompok pendukung Incident Escalation melakukan investigasi dan diagnosa secara paralel guna menghemat waktu penanganan insiden yang mungkin saja banyak yang harus diselesaikan</p>		
<p>ID-3</p>	<p>Masing-masing kelompok pendukung Incident Escalation melakukan penyelidikan insiden dengan memenuhi point-point tindakan yang harus dilakukan sesuai panduan Investigation and Diagnosis ITTL V3</p>		

Resolution and Recovery (RR)	Incident Closure (IS)
<p>Resolution and Recovery (RR) Langkah ini dilakukan untuk menerapkan solusi dari insiden yang dilakukan oleh kelompok pendukung yang telah dibentuk melalui Incident Escalation maupun pihak eksternal organisasi</p>	<p>Incident Closure (IS) Menutup insiden yang sudah selesai diperbaiki dan memastikan insiden memenuhi harapan user</p>
<p>RR-1</p>	<p>IS-1</p>
<p>RR-2</p>	<p>IS-2</p>
<p>RR-3</p>	<p>IS-3</p>
<p>RR-4</p>	
<p>Jika rancangan solusi sudah diidentifikasi maka harus dengan segera diterapkan, resolusi dan perbaikan dapat melibatkan user, service desk, kelompok pendukung, dan pihak eksternal organisasi. Contoh:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) User: meminta user untuk melakukan kegiatan perbaikan dipandu oleh service desk atau dengan remote b) Service desk: melaksanakan perbaikan jarak jauh dengan remote untuk mengambil kendali dari dekstop pengguna untuk mendiagnosa dan melakukan perbaikan c) Kelompok Pendukung: menerapkan tindakan pemulihan dengan masalah tingkat atas d) Pihak Eksternal: melakukan perbaikan sesuai kontrak kerja yang disepakati <p>Setelah Resolution and Recovery diterapkan maka organisasi melakukan pengujian guna memastikan bahwa tindakan pemulihan sesuai dan layanan TI telah sepenuhnya kembali berjalan normal</p> <p>Organisasi diperbolehkan berkoordinasi dengan beberapa kelompok pendukung, semua pihak yang terlibat untuk menerapkan solusi perbaikan jika diperlukan dan mendokumentasikan semua aktivitas yang dilakukan</p> <p>Catat semua aktivitas dan informasi yang relevan</p>	<p>Organisasi melakukan penutupan insiden memastikan dokumentasi setiap aktivitas telah dilakukan dan mempertimbangkan masukan dari kelompok pendukung</p> <p>Organisasi melakukan survei kepuasan user guna mengetahui seberapa efektif dan efisien penanganan insiden yang telah dilakukan</p> <p>Organisasi memastikan dan memprediksi apakah insiden yang telah ditutup dapat terjadi lagi, jika iya maka organisasi melakukan tindakan preventif dan mengumpulkan semua informasi yang dibutuhkan dan melakukan penutupan insiden dengan resmi</p>

Lampiran 2. Pemetaan Aktivitas

NO		ITIL V3		COBIT 5	
Kode		Aktifitas		Aktifitas	
Tahap Identifikasi Insiden					
1	II-1	Organisasi mengidentifikasi insiden sebelum terjadi implikasi terhadap user	DSS02.01-2	Organisasi menentukan model insiden untuk mengetahui error yang terjadi serta mempunyai solusi penanganan insiden yang efektif dan efisien	
2	II-2	Organisasi mengidentifikasi insiden yang masuk melalui layanan Help Desk / Laporan dari staf teknis	DSS02.01-1	Organisasi mendefinisikan insiden, mengklasifikasikan permintaan layanan, dan melakukan pendefinisian prioritas untuk insiden yang terjadi guna memastikan organisasi memiliki pendekatan yang konsisten untuk penanganan insiden dan menginformasikan pengguna mengenai insiden dan melakukan analisis trend insiden	
3	-	-	DSS02.01-3	Organisasi mendefinisikan model permintaan layanan yang sesuai dengan jenis permintaan layanan yang telah didefinisikan untuk mengaktifkan self-help dan memiliki layanan yang efisien	
			DSS02.03-3	Memenuhi permintaan dengan melakukan pemilihan prosedur permintaan, menggunakan self-help menu dan melihat model permintaan yang telah ditetapkan untuk setiap permintaan yang sering diminta	
4	-	-	DSS02.01-2	Organisasi menentukan model insiden untuk mengetahui error yang terjadi serta mempunyai solusi penanganan insiden yang efektif dan efisien	
			DSS02.01-4	Organisasi mendefinisikan aturan prosedur eskalasi insiden terutama untuk insiden besar dan insiden yang mempengaruhi keamanan sistem	
5	II-3	Organisasi mengidentifikasi insiden yang masuk secara otomatis melalui tool Event Management yang dipasang pada perangkat utama	DSS02.01-2	Organisasi menentukan model insiden untuk mengetahui error yang terjadi serta mempunyai solusi penanganan insiden yang efektif dan efisien	
			DSS02.01-5	Organisasi mendefinisikan insiden, mengetahui sumber pengetahuan dan penggunaannya	
Tahap Pencatatan Insiden					
1	II-1	Organisasi mencatat semua aktivitas dan informasi insiden yang masuk melalui <i>Service Desk</i> maupun insiden yang terdeteksi secara otomatis melalui tool <i>Event Management</i>			
	II-2	Organisasi memastikan bagian <i>help desk/staf</i> teknis jika			Organisasi mencatat semua aktivitas permintaan layanan dan

		melakukan penanganan insiden yang terlibat langsung dengan pelanggan untuk mencatat semua aktivitas tambahan yang dilakukan	DSS02.02-1	insiden, merekam semua informasi yang relevan sehingga insiden dapat ditangani secara efektif, dan histori insiden dapat dicatat
	II-3	<p>Organisasi mencatat semua kebutuhan informasi yang terefer pada ITIL Incident Logging dan kebutuhan organisasi. Lakukan pencatatan komponen insiden sesuai ITIL V3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kode Insiden • Kategori insiden • Urgensi Insiden • Dampak Insiden • Tanggal/waktu pencatatan • Nama, ID user atau kelompok yang mencatat insiden • Cara pemberitahuan insiden (email, telepon, dll) • Nama/departemen/telepon/lokasi pengguna • Cara penyampaian solusi (telepon, surat, dll) • Deskripsi gejala insiden • Status Insiden (aktif, menunggu, ditutup, dll) • Kelompok dukungan jika terjadi eskalasi insiden • Kegiatan yang dilakukan untuk menyelesaikan insiden • Tanggal dan waktu resolusi • Kategori penutupan • Tanggal dan waktu penutupan 		
2	II-4	Organisasi memastikan semua informasi insiden yang relevan/berkaitan dengan sifat atau kejadian tertentu harus didokumentasikan. Informasi tersebut berguna untuk membantu penanganan insiden yang pernah dikenal atau terjadi sebelumnya	DSS02.02-1	Organisasi mencatat semua aktivitas permintaan layanan dan insiden, merekam semua informasi yang relevan sehingga insiden dapat ditangani secara efektif, dan histori insiden dapat dicatat
3	II-5	Organisasi memberikan pelatihan kepada Help Desk sebagai lini pertama penanganan insiden jika tidak bekerja dengan maksimal dan penanganan lolos ke bagian lainnya	-	-
Tahap Kategorisasi Insiden				
1	IC-1	Lakukan peninjauan terhadap catatan insiden sebagai informasi yang akan digunakan untuk membuat kategori insiden	DSS02.03-1	Organisasi memverifikasi semua hak untuk penggunaan permintaan layanan, memverifikasi aliran proses bisnis yang telah ditetapkan dan verifikasi perubahan standar pedoman
2	IC-2	Organisasi melakukan pemeriksaan terhadap insiden yang masuk. Pemeriksaan bertujuan untuk mengecek apakah Service Request yang masuk merupakan insiden atau tidak. Jika termasuk insiden	DSS02.01-5	Organisasi mendefinisikan insiden, mengetahui sumber pengetahuan dan penggunaannya

		maka organisasi melakukan pemenuhan permintaan (Fulfilment Process)		
3	IC-3	Lakukan kategori insiden sesuai pedoman ITIL V3: a) Melibatkan kelompok pendukung, serta jajaran pimpinan perusahaan untuk membahas semua masalah yang berkaitan dengan insiden (brainstorming) b) Tentukan insiden dengan kategori tingkat atas dan bawah dan catat semua aktivitas untuk melakukan percobaan c) Kategori yang sudah ditentukan digunakan untuk menentukan kategori insiden yang sedang terjadi selama masa percobaan d) Lakukan analisis insiden yang masuk selama masa percobaan. Lihat jumlah insiden yang masuk ke dalam kategori tingkat atas dan tetapkan kategori tersebut. e) Hasil analisis dari insiden yang masuk ke kategori tingkat atas digunakan untuk menentukan kategori tingkat yang lebih rendah f) Ulangi kegiatan tersebut dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Pastikan bahwa insiden dan kategorinya relevan karena memungkinkan terjadinya perubahan kategori sehingga harus melakukan kategorisasi kembali dari awal.	DSS02.03-1	Organisasi memverifikasi semua hak untuk penggunaan permintaan layanan, memverifikasi aliran proses yang telah ditetapkan dan verifikasi perubahan standar yang sudah ditetapkan
Tahap Prioritas Insiden				
1	IZ-1	Organisasi melakukan prioritas penanganan insiden. Proses penyusunan prioritas insiden melihat implikasi/kerusakan yang ditimbulkan insiden terhadap proses bisnis organisasi serta lamanya waktu penanganan insiden	DSS02.02-3	Organisasi memprioritaskan layanan dan insiden berdasarkan pada layanan yang telah didefinisikan pada SLA (Service Level Agreement) dan seberapa jauh insiden memberi dampak pada bisnis dan urgencitasnya terhadap bisnis
2	IZ-2	Organisasi mengidentifikasi insiden yang terjadi jika tingkat prioritas melebihi keadaan pedoman normal maka bagian Service Desk segera memenuhi permintaan tersebut, tetapi jika tidak maka diselesaikan berdasarkan pedoman yang telah dibuat sebelumnya	DSS02.01-5	Organisasi mendefinisikan insiden, mengetahui sumber pengetahuan dan penggunaannya
3	IZ-3	Organisasi melakukan prioritas insiden dengan level <i>high</i> untuk jajaran pimpinan organisasi, menerapkan tingkat prioritas dengan mempertimbangkan kebijakan pimpinan organisasi, serta mendokumentasikan seluruh aktivitas berdasarkan bimbingan <i>Service Desk</i>	DSS02.03-1	Organisasi memverifikasi semua hak untuk penggunaan permintaan layanan dan memverifikasi aliran proses yang telah ditetapkan serta verifikasi perubahan standar yang sudah ditetapkan

4	IZ-4	Prioritas insiden yang dibangun bersifat dinamis jika keadaan berubah seperti insiden diselesaikan tidak memenuhi dari target SLA maka prioritas harus diubah untuk memenuhi target sesuai SLA	DSS02.03-1	Organisasi memverifikasi semua hak untuk penggunaan permintaan layanan dan memverifikasi aliran proses yang telah ditetapkan serta verifikasi perubahan standar yang sudah ditetapkan
			DSS02.02-3	Organisasi memprioritaskan layanan dan insiden berdasarkan pada layanan yang telah didefinisikan pada SLA (Service Level Agreement) dan seberapa jauh insiden memberi dampak pada bisnis dan urgensitasnya terhadap bisnis
Tahap Eskalasi Insiden				
1	IE-1	Jika Service Desk tidak dapat menyelesaikan insiden maka insiden tersebut harus segera diserahkan kelompok pendukung tingkat 2, dan jika kelompok tingkat 2 juga belum bisa menyelesaikan insiden maka diserahkan ke kelompok tingkat 3. (Kelompok = Staf TI dan Teknis, manajemen organisasi dan pihak eksternal)	DSS02.04-3	Organisasi menetapkan insiden ke peran spesialis yang lebih ahli untuk menanganinya jika diperlukan dan melibatkan fungsi manajemen secara tepat jika diperlukan
2	IE-2	Organisasi menyusun kelompok eskalasi insiden dengan melibatkan bagian internal perusahaan seperti staf ti, manajemen organisasi, dan melibatkan pihak eksternal organisasi jika diperlukan	DSS02.04-3	Organisasi menetapkan insiden ke peran spesialis yang lebih ahli untuk menanganinya jika diperlukan dan melibatkan fungsi manajemen secara tepat jika diperlukan
3	IE-3	Service Desk sebagai penanggung jawab semua insiden, bertanggung jawab melacak kemajuan insiden dimanapun insiden ditangani, menjaga informasi serta mendokumentasikan semua aktivitas, dan penutupan insiden	DSS02.06-2	Organisasi melakukan penutupan layanan dan insiden
			DSS02.07-1	Organisasi memantau dan melacak eskalasi insiden, perbaikan dan prosedur penanganan permintaan layanan insiden untuk kemajuan kualitas perbaikan
4	IE4	Organisasi dapat menggunakan Hierarcic Escalation jika insiden memberi dampak yang bersifat serius seperti menghentikan proses bisnis yang sedang berjalan, maka Service Desk dapat langsung menghubungi Manajer TI/ Senior untuk melakukan langkah 'Investigation and Diagnosis' dan 'Resolution and Recovery'	DSS02.04-3	Organisasi menetapkan insiden ke peran spesialis yang lebih ahli untuk menanganinya jika diperlukan dan melibatkan fungsi manajemen secara tepat jika diperlukan
Tahap Investigasi dan Diagnosa				
1	ID-1	Masing-masing kelompok pendukung Incident Escalation yang sedang terlibat dengan insiden harus menyelidiki dan mendiagnosa semua masalah yang terjadi, mendokumentasikan seluruh aktivitas yang dilakukan	DSS02.04-1	Mengidentifikasi dan menggambarkan gejala insiden yang relevan untuk menetapkan penyebab yang paling mungkin terjadi dari insiden yang terjadi. Identifikasi juga sumber pengetahuan/data yang tersedia (termasuk kesalahan yang dan masalah yang dikenal) untuk mengidentifikasi kemungkinan perbaikan akibat terjadinya insiden, solusi tersebut dapat bersifat sementara atau permanen.

			DSS02.04-2	Jika masalah yang telah didefinisikan sebelumnya dan kesalahan yang dikenal tidak cocok dengan insiden yang masuk maka organisasi harus melakukan pencatatan masalah baru
2	ID-2	Masing-masing kelompok pendukung Incident Escalation melakukan investigasi dan diagnosa secara paralel guna menghemat waktu penanganan insiden yang mungkin saja banyak yang harus diselesaikan	DSS02.04-3	Organisasi menetapkan insiden ke peran spesialis yang lebih ahli untuk menanganinya jika diperlukan dan melibatkan fungsi manajemen secara tepat jika diperlukan
3	ID-3	Masing-masing kelompok pendukung Incident Escalation melakukan penyelidikan insiden dengan memenuhi point-point tindakan yang harus dilakukan sesuai panduan Investigation and Diagnosis ITIL V3 <ol style="list-style-type: none"> 1. Menetapkan apa yang salah atau yang dicari oleh pengguna 2. Memahami urutan dan kronologis dari kejadian insiden 3. Mengkonfirmasi dampak dari insiden tersebut, termasuk jumlah dan jangkauan pengguna yang terkena dampak 4. Mengidentifikasi setiap peristiwa yang bisa memicu insiden (misal: perubahan prosedur, tindakan yang dilakukan pengguna) 5. Mencari sumber informasi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi insiden dengan melihat kegiatan sebelumnya seperti insiden sebelumnya/catatan masalah dan insiden/Knowledge Database. 	DSS02.04-3	Organisasi menetapkan insiden ke peran spesialis yang lebih ahli untuk menanganinya jika diperlukan dan melibatkan fungsi manajemen secara tepat jika diperlukan
Tahap Resolusi dan Perbaikan				
1	RR-1	Jika rancangan solusi sudah diidentifikasi maka harus dengan segera diterapkan, resolusi dan perbaikan dapat melibatkan user, service desk, kelompok pendukung, dan pihak eksternal organisasi. Contoh: e) User: meminta user untuk melakukan kegiatan perbaikan dipandu oleh service desk atau dengan remote	DSS02.05-1	Organisasi menetapkan dan menerapkan perbaikan/solusi insiden yang paling tepat. Solusi bisa bersifat sementara atau permanen

		<p>f) Service desk: melaksanakan perbaikan jarak jauh dengan remote untuk mengambil kendali dari dekstop pengguna lalu mendiagnosa dan melakukan perbaikan</p> <p>g) Kelompok Pendukung: menerapkan tindakan pemulihan dengan masalah tingkat atas</p> <p>h) Pihak Eskternal: melakukan perbaikan sesuai kontrak kerja yang disepakati</p>	DSS02.05-3	Organisasi melakukan tindakan pemulihan jika diperlukan
2	RR-2	Setelah Resolution and Recovery diterapkan maka organisasi melakukan pengujian guna memastikan bahwa tindakan pemulihan sesuai dan layanan TI telah sepenuhnya kembali berjalan normal	DSS02.05-2	Organisasi mencatat apakah solusi yang digunakan sudah sesuai dengan perbaikan insiden
3	RR-3	Organisasi diperbolehkan berkoordinasi dengan beberapa kelompok pendukung, semua pihak yang terlibat untuk menerapkan solusi perbaikan jika diperlukan.	DSS02.04-3	Organisasi menetapkan insiden ke peran spesialis yang lebih ahli untuk menanganinya jika diperlukan dan melibatkan fungsi manajemen secara tepat jika diperlukan
4	RR-4	Catat semua aktivitas dan informasi yang relevan	DSS02.05-4	Organisasi mendokumentasikan semua perbaikan insiden yang telah dilakukan dan menilai apakah perbaikan tersebut dapat digunakan sebagai sumber pengetahuan selanjutnya jika terjadi insiden
Tahap Penutupan Insiden				
1	IS-1	Organisasi melakukan penutupan insiden memastikan dokumentasi setiap aktivitas telah dilakukan dan mempertimbangkan masukan dari kelompok pendukung	DSS02.06-2	Organisasi melakukan penutupan layanan dan insiden
2	IS-2	Organisasi melakukan survei kepuasan user guna mengetahui seberapa efektif dan efisien penanganan insiden yang telah dilakukan	DSS02.06-1	Organisasi memverifikasi dan meminta tanggapan pengguna yang terkena dampak bahwa permintaan layanan telah memuaskan dan dipenuhi atau kejadian telah diselesaikan sesuai harapan
3	IS-3	Organisasi memastikan dan memprediksi apakah insiden yang telah ditutup dapat terjadi lagi. Jika iya maka organisasi melakukan tindakan preventif dan mengumpulkan semua informasi yang dibutuhkan dan melakukan penutupan insiden dengan resmi	DSS02.02-2	Untuk mengklasifikasikan trend analisis organisasi harus mengklarifikasikan permintaan layanan dan insiden dengan mengidentifikasi jenis insiden dan kategori insiden
			DSS02.07-2	Organisasi mengidentifikasi pemangku kepentingan informasi dan kebutuhan mereka guna memenuhi data/informasi yang diperlukan, serta mengidentifikasi pelaporan yang dilakukan dari masing-masing pemangku informasi
			DSS02.07-3	Organisasi melakukan analisis insiden dan permintaan layanan berdasarkan kategori untuk membangun trend analisis. Organisasi juga mengidentifikasi pola masalah yang terjadi berulang kali, masalah yang melanggar/melenceng dari SLA. Menggunakan informasi sebagai masukan untuk perencanaan kualitas perbaikan terus menerus

Outline Interview	
Interviewer: Bpk. Agus Sidarta	Interviewer: Muhammad Fiqhi Darmawan
Location/Medium: PT. Freight Express Indonesia Jl. Mayjend Sungkono No. 204 Surabaya	Appointment Date: 1 April 2016 Start Time: 10.00 End Time: 10.33
Objectives: Proses Incident Management, Informasi TI.	Reminder: Pimpinan PT. Solusi Sentral Data
Agenda: - Pengenalan - Overview wawancara: - Cakupan topik - Pertanyaan 1 - Pertanyaan 2 - Pertanyaan 3 - Pertanyaan 4 - Pertanyaan 5 - Pertanyaan 6 - Pertanyaan 7 - Pertanyaan 8 - Pertanyaan 9 - Pertanyaan 10 - Pertanyaan 11 - Pertanyaan 12 - Pertanyaan 13 - Pertanyaan 14	Approximate Time: 1 menit 3 menit 2 menit 1 menit 2 menit 3 menit 4 menit 3 menit 1 menit 2 menit 3 menit 4 menit 3 menit 1 menit 2 menit 3 menit 1 menit 1 menit 2 menit 2 menit 2 menit 4 menit 2 menit 1 menit 1 menit 2 menit 1 menit 1 menit 2 menit 1 menit
General Observations: Informasi TI dan proses Incident Management yang dimiliki. Unresolved Issues, Topics not Covered: Informasi TI	
Interviewee: Bpk. Agus Sidarta	Date: 1 April 2016
Question 1: Operating system apa yang digunakan perusahaan untuk menjalankan aktivitas TI?	Answer: Untuk menjalankan aktivitas yang menggunakan komputer, PT. Freight Express Indonesia menggunakan Operating System Windows 7, Windows 8.1, Windows 10. Untuk mendukung jalannya kecepatan komputer yang digunakan oleh user, komputer dilengkapi processor minimal Core i3.
Question 2: DBMS apa yang digunakan perusahaan sebagai sarana	Answer: DBMS yang digunakan untuk menyimpan seluruh data perusahaan

Lampiran 3. Outline Interview

penyimpanan data perusahaan?	ialah SQL Server.	
<p>Question 3: Bagaimana pembagian Job Desk tim TI?</p> <p>Tim TI terdiri dari 12 orang, pembagian job desk dibedakan menjadi 4 orang sebagai Programmer dan 8 orang sebagai IT Support</p>	<p>Answer: IT Support</p>	
<p>Question 4: Apa yang membedakan karakteristik perusahaan cargo dengan perusahaan lainnya dilihat dari sudut pandang TI?</p> <p>Semuanya disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, bahkan perusahaan cargo a dengan perusahaan cargo b bisa berbeda kebutuhannya. Apalagi dibandingkan dengan perusahaan manufature sangat berbeda. Tetapi hal spesifik yang dibutuhkan oleh perusahaan cargo adalah tracking barang. Sistem yang melakukan pelacakan barang mulai dari pengiriman sampai barang tiba dilokasi tujuan.</p>	<p>Answer: disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, bahkan perusahaan cargo a dengan perusahaan cargo b bisa berbeda kebutuhannya. Apalagi dibandingkan dengan perusahaan manufature sangat berbeda. Tetapi hal spesifik yang dibutuhkan oleh perusahaan cargo adalah tracking barang. Sistem yang melakukan pelacakan barang mulai dari pengiriman sampai barang tiba dilokasi tujuan.</p>	
Unresolved Issues, Topics not Covered: Proses Penanganan Insiden		
<p>Interviewee: Bpk. Agus Sidarta</p>	<p>Date: 1 April 2016</p>	
<p>Question 5: Apakah perusahaan memiliki strategi pengelolaan insiden?</p>	<p>Answer: Ya, kita memiliki strategi pengelolaan insiden. Proses yang dijalankan saat insiden terjadi ialah: 4. Koreksi Data Error 5. Penanganan 6. Pelaksanaan Langkah pertama yang kita lakukan adalah melakukan koreksi data error melihat error berasal dari mana. Setelah melewati tahap koreksi error, lalu kita akan menentukan solusi untuk menyelesaikan penyebab terjadinya error selanjutnya kita akan menentukan aktor yang akan menyelesaikan masalah tersebut. Langkah terakhir ialah melakukan pelaksanaan penyelesaian masalah.</p>	
<p>Question 6: Apakah strategi penanganan insiden yang dimiliki sudah mengacu pada standar tertentu?</p>	<p>Answer: Belum, saat ini penanganan insiden yang dimiliki berdasarkan analisa dan kebutuhan perusahaan</p>	
<p>Question 7: Apakah perusahaan memiliki dokumen tata laksana sebagai prosedur untuk menangani insiden yang masuk?</p>	<p>Answer: Dokumen hard copy belum ada tetapi sebagian catatan insiden ada di web admin. Catatan belum bisa dilakukan dengan lengkap karena insiden yang masuk cukup banyak, melakukan pencatatan insiden cukup menyita</p>	

<p>waktu pekerjaan lainnya.</p>	<p>Question 8: Insiden seperti apa yang pernah terjadi terkait penggunaan TI?</p> <p>Answer: Beberapa insiden yang terjadi ialah: 1. Lost Data 2. Disconnect Internet 3. Server Down 4. Email karyawan bermasalah 5. Hardware Rusak Lost data salah satu insiden yang memiliki dampak yang cukup berbahaya bagi organisasi, biasanya Tim TI melakukan penjadwalan backup untuk mengantisipasi terjadinya lost data. Apabila lost data sudah memberi dampak yang cukup berbahaya maka Tim TI akan melakukan restore.</p>	<p>Question 9: Bagaimana Tim TI menangani insiden yang terjadi?</p> <p>Answer: Penanganan insiden sesuai dengan pernyataan saya yang sebelumnya (tertera pada pertanyaan ke 5). IT support sebagai lini pertama yang mengetahui adanya insiden. User dapat memberi informasi insiden melalui Email, Sosial Media, Web Based (hanya beberapa fitur), atau mendatangi Tim TI dan menjelaskan masalah yang terjadi. Di web sudah tersedia tata cara penanganan insiden, komponen penanganannya ialah: 1. Permasalahan yang terjadi 2. Siapa yang menangani 3. Solusi insiden 4. Kapan mulai diselesaikan 5. Kapan insiden telah selesai 6. Status insiden</p>	<p>Question 10: Berapa lama waktu penanganan insiden yang dibutuhkan?</p> <p>Answer: Terangtung permasalahan bisa 1 menit-1minggu. Untuk lost data biasanya 15-30 menit sudah bisa diselesaikan. Untuk masalah jaringan atau email sudah makan sehari-hari jadi tidak ada masalah. Insiden yang memerlukan penanganan sampai 1 minggu biasanya penggantian hardware yang rusak karena butuh persetujuan pimpinan perusahaan. Komputer yang rusak mempengaruhi fasilitas kerja karyawan maka sebelumnya kami akan melakukan</p>
---------------------------------	---	--	--

Agus Sidarta

Pimpinan Solusi Sentral Data

Surabaya, 12 April 2016

<p>backup data untuk dipindahkan ke laptop. Jadi sampai hardware tersebut diganti user akan melakukan aktivitas menggunakan laptop.</p>	
<p>Question 11: Apakah Tim TI melakukan pencatatan insiden? Belum ada dokumen resmi untuk mencatat aktivitas insiden. Mungkin ada beberapa yang memiliki catatan seperti insiden yang dilaporkan melalui email, di web juga ada beberapa catatan insiden tetapi belum menyeluruh karena pada dasarnya perusahaan belum butuh.</p>	
<p>Answer: Penanganan insiden dilakukan "First In and First Out". Kecuali insiden yang terjadi pada sistem pimpinan perusahaan maka akan dijadikan prioritas utama yang akan diselesaikan.</p>	
<p>Question 12: Apakah Tim TI melakukan prioritas penanganan insiden? Tentu saja kita melibatkan pimpinan perusahaan. Terutama insiden yang melibatkan keuangan seperti hardware yang rusak. Untuk mengganti hardware yang rusak Tim TI melakukan konfirmasi penggantian hardware kepada pimpinan dan merekomendasikan spesifikasi hardware yang akan dibeli.</p>	
<p>Question 13: Dalam penanganan insiden apakah Tim TI melibatkan pimpinan perusahaan selaku pemangku kebijakan? Ya, kita melakukan penutupan insiden jika penanganan insiden sudah diselesaikan. Kita juga beberapa kali melakukan survey kepuasan user terhadap penanganan insiden.</p>	

Lampiran 4. Dokumen Tata Laksana

IDENTIFIKASI INSIDEN					
No	Daftar Langkah Kerja	Indikator Aktivitas	Keterangan	Kode Aktivitas	Dokumen
1	Pastikan setiap insiden dapat diidentifikasi sebelum menimbulkan implikasi negatif pada proses bisnis yang sedang berlangsung	b) Organisasi dapat mengidentifikasi insiden yang menimbulkan implikasi sebelum adanya laporan insiden	II-1 DSS02.01-2	AII-1	DSS02-WP1
2	Bagian Help Desk melakukan pendefinisian model permintaan layanan yang masuk dengan model permintaan layanan yang telah didefinisikan / yang sudah pernah terjadi. Tujuannya ialah sebisa mungkin permintaan layanan dapat diselesaikan sendiri (self help) oleh user berdasarkan panduan dari Help Desk.	c) Mendefinisikan model permintaan sesuai prosedur dan model yang telah disusun d) Keberhasilan user menjalankan prosedur/model yang disarankan e) Jumlah dan persentase insiden yang diselesaikan jarak jauh tanpa harus berinteraksi langsung	DSS02.01-3 DSS02.03-3	AII-2	DSS02-WP1 DSS02-WP6
3	d) Lakukan identifikasi insiden yang masuk melalui layanan Help Desk / laporan dari staf teknis dan lakukan pendefinisian insiden untuk mengetahui sumber pengetahuan dan penggunaannya	c) Kecepatan mengidentifikasi insiden d) Persentase insiden diselesaikan oleh service desk pada saat laporan pertama kali e) Jumlah insiden yang diselesaikan oleh service desk	AII-3A	DSS02-WP3 DSS02-WP8	
3	e) Lakukan klasifikasi permintaan layanan dan melakukan pendefinisian prioritas insiden yang masuk untuk menemukan pendekatan yang konsisten menangani insiden	b) Kesesuaian penentuan prioritas insiden yang masuk dengan prioritas insiden yang telah didefinisikan	II-2 DSS02.01-1	AII-3B	DSS02-WP5
3	f) Menginformasikan ke pengguna mengenai seluruh insiden yang terjadi	c) Tingkat pemahaman user mengenai insiden yang terjadi d) Tindakan/langkah yang akan dilakukan user	AII-3C	DSS02-WP7 DSS02-WP6	
4	Tentukan model insiden yang terjadi untuk mengetahui error dan solusi yang akan diberikan	c) Kesesuaian penentuan model insiden dengan kategori insiden yang telah disusun d) Jumlah dan persentase insiden yang diselesaikan sesuai dengan model insiden	DSS02.01-2 DSS02.01-4	AII-4	DSS02-WP3
5	Lakukan identifikasi yang masuk secara otomatis melalui tool Event Management yang dipasang pada perangkat utama (jika ada)	d) Waktu respon/peringatan sistem yang dimiliki	II-3 DSS02.01-2 DSS02.01-5	AII-5	DSS02-WP1

PENCATATAN INSIDEN						
No	Daftar Langkah Kerja	Indikator Aktivitas	Keterangan	Kode Aktivitas	Work Product	
1	Mencatat semua aktivitas dan informasi insiden yang masuk melalui Service Desk, sistem yang dimiliki perusahaan, dan penanganan insiden secara langsung. Organisasi mencatat semua kebutuhan informasi yang tertera pada ITTL, Incident Logging dan kebutuhan organisasi. Lakukan pencatatan komponen insiden sesuai ITTL V3: <ul style="list-style-type: none"> • Kode Insiden • Kategorisasi insiden • Urgensi Insiden • Dampak Insiden • Tanggal/waktu pencatatan • Nama, ID user atau kelompok yang mencatat insiden • Cara pemberitahuan insiden (email, telepon, dll) • Nama/departemen/telepon/lokasi pengguna • Cara penyampaian solusi (telepon, surat, dll) • Deskripsi gejala insiden • Status Insiden (aktif, menunggu, ditutup, dll) • Kelompok dukungan jika terjadi eskalasi insiden • Kegiatan yang dilakukan untuk menyelesaikan insiden • Tanggal dan waktu resolusi • Kategori penutupan • Tanggal dan waktu penutupan 	a) Kelengkapan informasi dan dokumentasi	a) Kelengkapan informasi dan dokumentasi	API-1 API-2 IL-1 IL-2 IL-3 DSS02-02-1	DSS02-WP4	
2	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pencatatan semua informasi atau kejadian yang berkaitan dengan seluruh insiden 	a) Memahami fungsi Help Desk dan prosedur kerja	a) Memahami fungsi Help Desk dan prosedur kerja	API-3 API-4	DSS02-WP4 Dokumen Penilaian Kinerja Karyawan	
3	Organisasi memberikan pelatihan kepada Help Desk sebagai lini pertama penanganan insiden jika tidak bekerja dengan maksimal dan penanganan lolos ke bagian lainnya					
4						
KATEGORISASI INSIDEN						
No	Daftar Langkah Kerja	Indikator Aktivitas	Keterangan	Kode Aktivitas	Work Product	
1	Untuk melakukan kategori insiden lakukan peninjauan terhadap catatan insiden sebagai, verifikasi hak penggunaan permintaan layanan, verifikasi aliran proses bisnis, dan lihat perubahan standar pedoman	a) Jumlah insiden yang didaftarkan oleh service desk sesuai dengan kategori	IC-1 DSS02-03-1	AKI-1	DSS02-WP3	
2	Periksa insiden yang masuk, jika termasuk insiden maka lakukan	a) Ketepatan pemilihan keputusan terkait	IC-2	AKI-2	DSS02-WP3	

	<p>perencanaan permintaan lalu cek sumber pengetahuan dan penggunanya</p> <p>Lakukan kategori insiden :</p> <p>g) Melibatkan kelompok pendukung, serta jajaran pimpinan perusahaan untuk membahas semua masalah yang berkaitan dengan insiden (brainstorming)</p> <p>h) Tentukan insiden dengan kategori tingkat atas dan bawah dan catat semua aktivitas untuk melakukan percobaan</p> <p>i) Kategori yang sudah ditentukan digunakan untuk menentukan kategori insiden yang sedang terjadi selama masa percobaan.</p> <p>j) Lakukan analisis insiden yang masuk ke dalam kategori tingkat atas dan terapkan kategori tersebut.</p> <p>k) Hasil analisis dari insiden yang masuk ke kategori tingkat atas digunakan untuk menentukan kategori tingkat yang lebih rendah</p> <p>l) Ulangi kegiatan tersebut dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Pastikan bahwa insiden dan kategorinya relevan karena memungkinkan terjadinya perubahan kategorisasi sehingga harus melakukan kategorisasi kembali dari awal.</p>	<p>insiden atau bukan</p> <p>b) Jumlah insiden yang didaftarkan oleh service desk sesuai dengan kategori</p> <p>a) Kesesuaian kategori insiden dengan dampak dan insiden yang masuk</p> <p>b) Jumlah dan persentase insiden sesuai dengan kategori</p>	DSS02.01-5		
PRIORITAS INSIDEN					
No	Daftar Langkah Kerja	Indikator Aktivitas	Keterangan	Kode Aktivitas	Work Product
1	Melakukan prioritas insiden dengan melihat dampak/implikasi yang ditimbulkan terhadap proses bisnis serta layanan yang telah didefinisikan pada SLA (Service Level Agreement)	<p>a) Kesesuaian pemberian status prioritas dari insiden</p> <p>b) Waktu yang dibutuhkan memberikan prioritas</p>	<p>IZ-1</p> <p>DSS02.02-3</p>	AZI-1	DSS02-WP5
2	Periksa jika tingkat prioritas insiden melebihi keadaan pedoman normal segera selesaikan insiden tersebut, jika tidak maka selesaikan dengan pedoman yang telah dibuat, cek sumber pengetahuan dan penggunanya	a) Ketepatan analisis insiden	<p>IZ-2</p> <p>DSS02.01-5</p>	AZI-2	DSS02-WP5
3	Melakukan prioritas insiden level high untuk insiden yang memiliki dampak pada jajaran pimpinan organisasi	a) Ketepatan analisis insiden	<p>IZ-3</p> <p>DSS02.03-1</p>	AZI-3	DSS02-WP5
4	Jika solusi insiden tidak memenuhi target SLA maka dilakukan revisi pada prioritas yang telah disusun	<p>a) Tingkat insiden yang diselesaikan sesuai dengan SLA</p>	<p>IZ-4</p> <p>DSS02.03-1</p> <p>DSS02.02-3</p>	AZI-4	DSS02-WP5
ESKALASI INSIDEN					
No	Daftar Langkah Kerja	Indikator Aktivitas	Keterangan	Kode Aktivitas	Work Product
1	Menyerahkan insiden ke peran spesialis yang lebih ahli jika	a) Waktu yang dibutuhkan dalam	IE-1	AEI-1	DSS02-WP2

	Service Desk tidak dapat menyelesaikan insiden. Peran spesialis atau kelompok pendukung terdiri dari 2 tingkatan. Personil dari kelompok pendukung ialah staf ti, manajemen organisasi dan pihak eksternal	membuat eskalasi	DSS02-04-3		
2	Menyusun peran spesialis/kelompok pendukung dengan melibatkan bagian internal perusahaan seperti staf ti, manajemen organisasi, dan melibatkan pihak eksternal organisasi jika diperlukan	a) Ketersediaan masing-masing staf untuk menjadi kelompok pendukung	IE-2 DSS02-04-3	AEI-2	DSS02-WP2
3	Service Desk bertanggung jawab untuk melacak kemajuan insiden dimanapun ditangani termasuk pada saat diselesaikan oleh kelompok insiden. Service Desk menjamin pemantauan eskalasi insiden, perbaikan insiden, dokumentasi insiden, dan penutupan insiden	a) Dokumentasi dari setiap aktivitas insiden b) Jumlah eskalasi insiden yang tidak diselesaikan dalam waktu perbaikan yang telah disepakati	IE-3 DSS02-06-2 DSS02-07-1	AEI-3	DSS02-WP4
4	Service Desk dapat menggunakan Hierarchie Escalation yaitu kelompok pendukung tingkat paling atas beserta jajaran manager jika insiden memberi dampak yang serius terhadap proses bisnis	a) Ketepatan analisis insiden b) Solusi terkait insiden	IE-4 DSS02-04-3	AEI-4	DSS02-WP2
INVESTIGASI DAN DIAGNOSA					
Daftar Langkah Kerja		Indikator Aktivitas	Keterangan	Kode Aktivitas	Work Product
No					
1	a) Penanggung jawab insiden (Service Desk / Kelompok Pendukung) menginvestigasi dan mendefinisasi insiden dengan menetapkan penyebab yang terjadi, mengidentifikasi sumber pengetahuan/data untuk mengetahui kemungkinan perbaikan akibat terjadinya insiden, solusi tersebut dapat bersifat sementara atau permanen. b) Jika masalah yang telah didefinisikan sebelumnya dan kesalahan yang dikenal tidak cocok dengan insiden yang masuk maka organisasi harus melakukan pencatatan masalah baru	a) Waktu yang dibutuhkan untuk menginvestigasi laporan dan insiden b) Deskripsi insiden yang sudah lengkap sebelum melakukan investigasi c) Tindakan investigasi yang dilakukan untuk menemui jenis insiden yang telah didefinisikan	ID-1 DSS02-04-1 DSS02-04-2	AID-1	DSS02-WP9
2	Lakukan investigasi dan diagnosa secara paralel guna menghemat waktu penanganan insiden yang mungkin saja banyak harus diselesaikan	a) Waktu yang dibutuhkan untuk menginvestigasi insiden secara paralel b) Dokumentasi dari setiap aktivitas insiden c) Ketepatan analisis insiden	ID-2 DSS02-04-3 ID-3	AID-2 AID-3	DSS02-WP9
3	Masing-masing kelompok pendukung Incident Escalation melakukan penyelidikan insiden dengan memenuhi point-point tindakan yang harus dilakukan sesuai panduan Investigation and Diagnosis ITIL V3 6. Menetapkan apa yang salah atau yang dicari oleh pengguna 7. Memahami urutan dan kronologis dari kejadian insiden 8. Mengkonfirmasi dampak dari insiden tersebut, termasuk jumlah dan jangkauan pengguna yang terkena dampak 9. Mengidentifikasi setiap peristiwa yang bisa memicu insiden (misal: perubahan prosedur, tindakan yang dilakukan				DSS02-WP9

RESOLUSI DAN PERBAIKAN					
No	Daftar Langkah Kerja	Indikator Aktivitas	Keterangan	Kode Aktivitas	Work Product
	10. Mencari sumber informasi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi insiden dengan melihat kegiatan sebelumnya seperti insiden sebelumnya/catatan masalah dan insiden/Knowledge Database.				
1	1) Jika rancangan solusi sudah diidentifikasi maka harus dengan segera diterapkan, resolusi dan perbaikan dapat melibatkan user, service desk, kelompok pendukung, dan pihak eksternal organisasi. Contoh: i) User: meminta user untuk melakukan kegiatan perbaikan dipandu oleh service desk atau dengan remote j) Service desk: melaksanakan perbaikan jarak jauh dengan remote untuk mengambil kendali dari dekstop pengguna lalu mendiagnosa dan melakukan perbaikan k) Kelompok Pendukung: menerapkan tindakan pemulihan dengan masalah tingkat atas Pihak Eskternal: melakukan perbaikan sesuai kontrak kerja yang disepakati 2) Organisasi menetapkan dan menerapkan perbaikan/solusi insiden yang paling tepat atau solusi yang mempunyai sifat/permanen	a) Solusi yang dibangun dapat diimplementasikan b) Rata-rata waktu untuk penyelesaian insiden sesuai kategori c) Rata-rata usaha kerja untuk menyelesaikan insiden per kategori	RR-1 DSS02.05-1 DSS02.05-3	DSS02-WP10	
2	Lakukan uji coba pada resolusi yang sudah dibangun dan lakukan dokumentasi disetiap aktivitas uji coba	a) Kesesuaian solusi yang dibangun dengan insiden	RR-2 DSS02.05-2	ARP-2	DSS02-WP10
3	Organisasi diperbolehkan berkoordinasi dengan beberapa kelompok pendukung spesialis, manajemen, dan semua pihak yang terlibat untuk menerapkan solusi perbaikan jika diperlukan.	a) Ketersediaan masing-masing staf / kelompok pendukung untuk menerapkan solusi	RR-3 DSS02.04-3	ARP-3	DSS02-WP10
4	Organisasi mendokumentasikan semua perbaikan insiden yang telah dilakukan dan menilai apakah perbaikan tersebut dapat digunakan sebagai sumber pengetahuan selanjutnya jika terjadi insiden	a) Dokumentasi dari setiap aktivitas insiden	RR-4 DSS02.05-4	ARP-4	DSS02-WP10

PENUTUPAN INSIDEN					
No	Daftar Langkah Kerja	Indikator Aktivitas	Keterangan	Kode Aktivitas	Work-Product
1	Melakukan penutupan insiden dan memastikan dokumentasi dari setiap aktivitas telah dilakukan	a) Solusi terkait insiden sudah diimplementasikan dan berhasil b) Laporan penutupan insiden dicatat	IS-1 DSS02.06-2	AIS-1	DSS02-WP11 DSS02-WP13
2	Melakukan survei kepuasan guna mengetahui kepuasan pengguna mengenai penanganan insiden	a) Kepuasan pengguna terkait penanganan insiden	IS-2 DSS02.06-1	AIS-2	DSS02-WP12
3	Memprediksi apakah insiden yang tela ditutup dapat terjadi lagi, jika iya maka organisasi melakukan tindakan preventif, serta membangun trend analysis insiden berdasarkan informasi kategori insiden, insiden yang didokumentasikan, dan informasi yang berkaitan	a) List Trend Analysis terkait insiden	IS-3 DSS02.02-2 DSS02.07-2 DSS02.07-3	AIS-3	DSS02-WP14



INDONESIA

EXPRESS



FREIGHT

DOKUMEN SEBELUM REVISI

VERIFIKASI
DOKUMEN TATA LAKSANA
PENGELOLAAN INSIDEN TI



EXPRESS



FREIGHT

HALAMAN 14

BERITA ACARA

HALAMAN 11

KOLOM KOMENTAR

HALAMAN 4

DOKUMEN TATA LAKSANA

HALAMAN 3

DAFTAR ISTILAH

HALAMAN 2

AKTOR REKOMENDASI

HALAMAN 1

PENDAHULUAN

HALAMAN I

DAFTAR ISI

DAFTAR
ISI

Dokumen Tata Laksana (DTL) merupakan serangkaian instruksi tertulis yang didokumentasikan dari aktivitas rutin dan berulang yang dilakukan oleh suatu organisasi. DTL adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana, dan oleh siapa, untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan yang dapat mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan. DTL perlu disusun secara sederhana dengan tahapan prosedur yang jelas serta menggunakan format yang mudah dipahami, sehingga dapat menjadi pedoman bagi setiap pengguna dalam melaksanakan setiap proses bisnis yang termuat dalam DTL tersebut. Dokumen Tata Laksana merupakan satu set instruksi yang memiliki kekuatan sebagai satu petunjuk atau direktif. Hal ini mencakup hal-hal dari operasi yang memiliki suatu prosedur pasti atau terstandarisasi, tanpa kehilangan keefektifannya.

Proses pada suatu pekerjaan harus dirancaang dan dikembangankan, kesalahan prosedur dapat terjadi, bila suatu pekerjaan tidak dirancaang dengan baik, dapat menimbulkan kecelakaan atau kerusakan. Untuk itu perlu dibuat suatu prosedur tetap yang bersifat standar, sehingga siapa sajaapun, kapan sajaapun dan dimana sajaapun dilakukan langkah-langkahnya tidak berubah. Langkah-langkah kerja yang tertib ini disebut Dokumen Tata Laksana.

Untuk menyempurnakan proses pengelolaan insiden khususnya pada bagian TI PT. Freight Express Indonesia diperlukan prosedur/dokumen tata laksana sebagai standart kerja untuk mengelola insiden. Dokumen tata laksana dirancaang mengacu pada kerangka kerja ITIL V3 Incident Management dan COBIT 5 DSS 02. Setelah dokumen tata laksana pengelolaan insiden selesai dibangun maka diperlukan verifikasi untuk melihat kecocokan dokumen dengan organisasi PT. Freight Express Indonesia. Harapannya setelah melakukan verifikasi dokumen tata laksana PT. Freight Express Indonesia dapat mengelola insiden dengan efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kualitas layanan khususnya pada sektor TI.



Deskripsi Peran	Aktor
Peran yang bertanggung jawab untuk merancang proses bisnis yang diperlukan demi mencapai tujuan dari rencana bisnis yang dibuat oleh pemimpin bisnis, mendorong perbaikan proses dan menyetujui perubahan proses. BPO dalam RACI Chart mempunyai tugas untuk memberikan rencana pengelolaan risiko TI	Business Process Owners
Merupakan seorang individu senior yang bertanggung jawab terkait proses TI, proses pembangunan solusi dan bertanggung jawab dalam mengembangkan proyek TI perusahaan dengan efektif bersama dengan eksekutif TI lainnya, mengembangkan dan merencanakan strategi pengembangan TI agar dapat mendukung tujuan bisnis perusahaan	Head Development
Merupakan seorang individu senior yang bertanggung jawab atas lingkungan dan infrastruktur operasional TI serta bertanggung jawab terhadap aktivitas operasional TI perusahaan, melakukan pengelolaan, pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan	Head IT Operations
Seorang individu yang mengelola pengembangan, implementasi, evaluasi dan pengelolaan berkelanjutan baru dan yang sudah ada serta bertanggung jawab dalam aktivitas serah terima dan pelayanan terhadap user TI	Service Managers
Seorang individu yang bertanggung jawab mengelola, desain, mengawasi dan menilai keamanan informasi suatu organisasi serta bertanggung jawab dalam penerapan dan pengembangan keamanan TI perusahaan	Information Security Manager
Merupakan pejabat senior pada organisasi yang bertanggung jawab untuk perencanaan dan kebijakan terhadap semua sumber daya manusia pada organisasi.	Head Human Resource

Pada verifikasi dokumen tata laksana pengelolaan insiden terdapat 6 peran yang nantinya akan dipilih sebagai penanggung jawab dari tiap aktivitas pengelolaan insiden. Aktor yang tersedia merupakan rekomendasi dari kerangka kerja ITIL V3 Incident Management dan COBIT DSS 02. Pada saat dilakukan verifikasi, aktor rekomendasi akan disesuaikan dengan struktur organisasi PT. Freight Express Indonesia. Untuk mengetahui deskripsi kerja dari 6 aktor rekomendasi bisa dilihat pada tabel dibawah.

AKTOR REKOMENDASI

Istilah	Deskripsi Istilah
ITIL	ITIL (Information Technology Library) adalah kerangka kerja umum yang menggambarkan best practice dan IT Service Management (ITSM). ITIL menyediakan panduan bagi penyedia layanan (service Provider) dalam mendukung penyediaan kualitas layanan TI dan proses, fungsi serta kapabilitas lainnya yang diperlukan.
COBIT	COBIT merupakan kerangka kerja yang menyediakan solusi untuk tata kelola teknologi informasi melalui domain, proses, tujuan, kegiatan, model kematangan dan struktur yang logis dan teratur.
DSS 02	Salah satu domain yang terdapat pada COBIT 5 ialah DSS 02 Manage Request and Incident yang mempunyai deskripsi memberikan respon yang dengan tepat waktu dan efektif untuk semua jenis insiden yang terjadi, memulihkan layanan, catatan, memenuhi permintaan pengguna serta memberikan resolusi dari permintaan, meningkatkan kualitas layanan dan menyelesaikan insiden. Helpdesk merupakan bagian pelengkap dari sebuah fungsi pelayanan, dan bertanggung jawab sebagai sumber dari pemecahan masalah atau issue lainnya
Self Help	Kemampuan user menyelesaikan insiden yang terjadi, diselesaikan secara mandiri ataupun melalui panduan helpdesk
Manajemen Insiden	Manajemen insiden (incident management) adalah proses yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu insiden. Proses manajemen insiden (incident management) dilakukan berdasarkan input dari user melalui service desk, laporan teknis, dan juga deteksi otomatis dari sebuah tool event management.
Eskalasi Insiden	Penyelesaian insiden yang diselesaikan oleh peran spesialis/keompok tertentu jika helpdesk tidak dapat menyelesaikan insiden
Service Level Agreement (SLA)	Layanan ataupun prosedur sistem yang disepakati oleh perusahaan dan penyedia layanan
Hierarcic Escalation	Penyelesaian insiden yang dilakukan langsung oleh peran kelompok spesialis ke 2 tanpa melewati kelompok spesialis ke 1 sesuai dengan keadaan insiden
Trend Analysis	Daftar insiden yang sering muncul
Dokumentasi	Catatan seluruh aktivitas yang berkaitan dengan insiden

tabel dibawah.

Pada saat melakukan verifikasi dokumen tata laksana pengelolaan insiden akan ditemukan beberapa istilah yang harus dipahami. Untuk memudahkan verifikasi ada baiknya membaca istilah terlebih dahulu sebelum anda melanjutkan ke halaman dokumen tata laksana. Daftar istilah beserta deskripsi bisa dilihat pada

DAFTAR ISTILAH

DOKUMEN TATA LAKSANA

IDENTIFIKASI INSIDEN

No	Daftar Langkah Kerja	Indikator Aktivitas	Dokumen	Opsi Pilihan
1	Pastikan setiap insiden dapat diidentifikasi sebelum menimbulkan implikasi negatif pada proses bisnis yang sedang berlangsung	c) Organisasi dapat mengidentifikasi insiden yang menimbulkan implikasi sebelum adanya laporan insiden	<ul style="list-style-type: none"> Dokumen terkait skema dan model penyelesaian insiden 	<input type="radio"/> Head Development <input type="radio"/> Head IT Operation <input type="radio"/> Service Manager
2	Bagian Help Desk melakukan pendefinisian model permintaan layanan yang masuk dengan model permintaan layanan yang telah didefinisikan / yang sudah pernah terjadi. Tujuannya ialah sebisa mungkin permintaan layanan dapat diselesaikan sendiri (self help) oleh user berdasarkan panduan dari Help Desk.	f) Mendefinisikan model permintaan sesuai prosedur dan model yang telah disusun	<ul style="list-style-type: none"> Dokumen terkait skema dan model penyelesaian insiden Dokumen terkait menyetujui permintaan penyelesaian insiden 	<input type="radio"/> Head Development <input type="radio"/> Head IT Operation <input type="radio"/> Service Manager
		g) Keberhasilan user menjalankan prosedur/model yang disarankan		
3	g) Lakukan identifikasi insiden yang masuk melalui layanan Help Desk / laporan dari staf teknis dan lakukan pendefinisian insiden untuk mengetahui sumber pengetahuan dan penggunaannya	h) Jumlah dan persentase insiden yang diselesaikan jarak jauh tanpa harus berinteraksi langsung	<ul style="list-style-type: none"> Dokumen terkait kriteria dari insiden Dokumen terkait gejala terjadinya insiden 	<input type="radio"/> Head Development <input type="radio"/> Head IT Operation <input type="radio"/> Service Manager
		f) Ketepatan mengidentifikasi insiden		
		g) Persentase insiden diselesaikan oleh service desk pada saat laporan pertama kali		
4	Tentukan model insiden yang terjadi untuk mengetahui error dan solusi yang akan diberikan	h) Lakukan klasifikasi permintaan layanan dan melakukan pendefinisian prioritas insiden yang masuk untuk menemukan pendekatan yang konsisten menangani insiden	<ul style="list-style-type: none"> Dokumen terkait klasifikasi dan prioritas insiden 	<input type="radio"/> Head Development <input type="radio"/> Head IT Operation <input type="radio"/> Service Manager
		i) Menginformasikan ke pengguna mengenai seluruh insiden yang terjadi		
4	Tentukan model insiden yang terjadi untuk mengetahui error dan solusi yang akan diberikan	c) Kesesuaian penentuan prioritas insiden yang masuk dengan prioritas insiden yang telah didefinisikan	<ul style="list-style-type: none"> Dokumen terkait pemenuhan permintaan layanan dan insiden Dokumen terkait menyetujui permintaan penyelesaian insiden 	<input type="radio"/> Head Development <input type="radio"/> Head IT Operation <input type="radio"/> Service Manager
		e) Tingkat pemahaman user mengenai insiden yang terjadi		
4	Tentukan model insiden yang terjadi untuk mengetahui error dan solusi yang akan diberikan	f) Jumlah dan persentase insiden yang diselesaikan sesuai dengan model insiden	<ul style="list-style-type: none"> Dokumen terkait kriteria dari insiden 	<input type="radio"/> Head Development <input type="radio"/> Head IT Operation <input type="radio"/> Service Manager
		e) Kesesuaian penentuan model insiden dengan kategori insiden yang telah disusun		