



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian yang dilakukan menggunakan *framework* COBIT 5 dengan berfokus menggunakan domain DSS dan APO khususnya DSS01, DSS05, dan APO11 sebagai panduan dalam melakukan *assessment process* di PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering pada departemen IT. PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering adalah perusahaan pelaksana konstruksi berbentuk PT yang beralamat di Perkantoran Tomang Tol Raya Blok I/46, Jl. Kedoya Agave Raya Kedoya Selatan Kota Jakarta Barat. PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering berdiri sejak 1983 yang bergerak pada *design engineering* yang merupakan badan usaha berpengalaman yang mengerjakan proyek nasional. PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering saat ini memiliki kualifikasi. PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering dapat mengerjakan proyek-proyek dengan sub klasifikasi:

- EL005 Jasa Pelaksana Konstruksi Jaringan Transmisi Telekomunikasi dan/atau Telepon.
- EL008 Jasa pelaksana instalasi jaringan distribusi telekomunikasi dan/atau telepon.
- EL011 Jasa Pelaksana Konstruksi Instalasi Elektrikal Lainnya.

PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering merupakan jasa konstruksi seperti usaha pekerjaan konstruksi pada umumnya. Tidak hanya jasa konstruksi PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering juga memiliki jasa dibidang non konstruksi seperti pengoprasian dan pemeliharaan barang baku. Sampai saat ini, PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering memiliki lebih dari 23 pengalaman pekerjaan proyek.



Gambar 3. 1 Logo PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering

(Sumber: PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering)

3.1.1. Visi

PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering memiliki visi yaitu, memberikan layanan umum di bidang industri dunia.

3.1.2. Misi

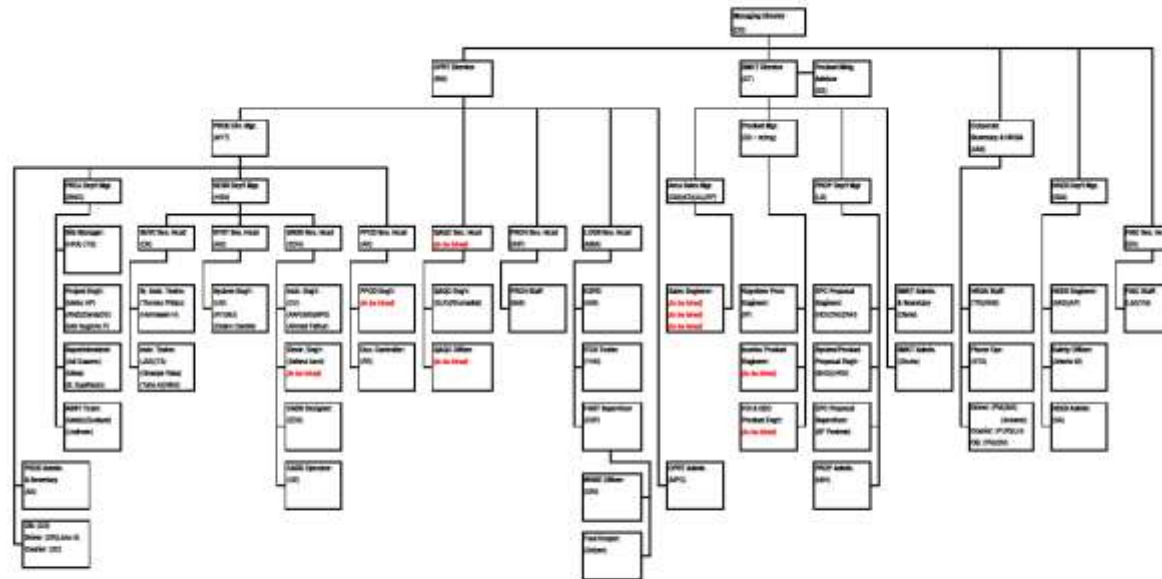
Selain visi PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering juga memiliki misi diantaranya:

1. Melayani permintaan industri global
2. Mengembangkan jaringan bisnis internasional
3. Berfokus pada industri bidang energi, kimia, dan petrokimia.
4. Memberikan solusi berkualitas dalam bidang instrumentasi, sistem, dan otomasi, pembangkit dan distribusi tenaga listrik.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

3.1.3. Struktur Organisasi

PT. WIFGASINDO DINAMIKA INSTRUMENT ENGINEERING



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Pada PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering

Pada gambar 3.2 diatas merupakan struktur organisasi dari PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering yang dikepalai oleh *managing director*. Dibawah *managing director* memiliki beberapa divisi diantaranya *Operator director*, *SMKT director*, *Corporate secretary and HRGA*, *HSES Departement manager*, *FIAC sec. Head*. Pada departemen IT berada pada tanggung jawab *Operator director*, *Operator director* memiliki beberapa divisi lain diantaranya *PROD div. Manager*, *QADC sec. Head*, *PRCH sec. Head*, *LOGS sec. Head*, and *Operator admin*. Departemen IT sendiri langsung berada dibawah oleh *LOGS sec. Head* yang dikepalai langsung oleh bapak Yohanes. Departement IT sendiri bertanggung jawab langsung atas permasalahan IT yang berada pada PT. Wifgasindo Dinamika Instrument. Engineering.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah dengan menggunakan *Framework COBIT 5*, yang merupakan *framework* untuk menilai tata kelola dan manajemen teknologi informasi pada suatu perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi tersebut.

Penelitian ini menggunakan penelitian secara deskriptif yang memberikan gambaran terhadap fenomena yang terjadi dan melakukan pendekatan secara kualitatif yaitu dengan mengumpulkan data seperti wawancara, observasi, kuesioner, dan analisis proses bisnis yang sedang berjalan.

3.3 Metode Pengumpulan Data

3.3.1. Observasi

Pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi dilakukan dengan cara mengamati lapangan kerja secara langsung pada departemen IT PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering dengan

melakukan pengamatan terhadap sistem dan kegiatan operasional pada departemen IT serta melakukan tanya jawab seputar IT.

3.3.2. Wawancara

Wawancara dilakukan di PT. Wifgasindo Dinamika Instrument berdasarkan RACI *chart*. Wawancara ini dilakukan agar mendapatkan informasi dan data-data mengenai proses kerja yang terdapat pada bagian TI. Jenis wawancara yang dilakukan akan disesuaikan dengan standar *framework COBIT 5* dan menghasilkan deskripsi proses bisnis berdasarkan aktivitas dan memberikan dokumen yang mengacu pada proses DSS01, DSS02, DSS05, DSS06 dan APO11.

3.3.3. Kuesioner

Kuesioner yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam *framework COBIT 5*, pembuatan kuesioner berdasarkan kriteria yang terdapat pada *framework COBIT 5*. Kuesioner ini akan ditunjukkan kepada staff yang menangani sistem yang tersedia pada PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering yang bertujuan untuk mengetahui keadaan yang ada pada PT. Wifgasindo Dinamika Instrument dengan menggunakan *framework COBIT 5*. Pertanyaan kuesioner didapat pada domain DSS01, DSS02, DSS05, DSS06 dan APO11 yang terdapat pada kerangka kerja COBIT 5, Yaitu:

1. *Manage Operations* (DSS01)

Koordinasi pelaksanaan kegiatan dan prosedur operasional yang dibutuhkan untuk menyediakan layanan bagi pihak internal maupun eksternal. Pada proses ini terdiri dari 5 sub-proses.

2. *Manage service and incidents* (DSS02)

Memberikan respon yang tepat waktu dan efektif untuk permintaan pengguna dari semua jenis insiden. Pada proses ini terdiri dari 7 sub proses.

3. *Manage Security Service* (DSS05)

Melindungi informasi perusahaan untuk mempertahankan tingkat resiko keamanan informasi dititik minimum sesuai dengan kebijakan keamanan. Pada proses ini terdiri dari 7 sub-proses.

4. *Manage business process control* (DSS06)

Pendefinisian dan pemeliharaan kontrol bisnis proses yang tepat dalam memastikan informasi yang terkait, baik yg diproses oleh *in-house* maupun *outsorce*. Pada proses ini terdiri dari 6 sub-proses

5. *Manage Quality* (APO11)

Memastikan penyampaian solusi dan layanan yang konsisten untuk memenuhi kebutuhan kualitas dan memenuhi keinginan *stakeholder*. Pada proses ini terdiri dari 6 sub-proses.

3.3.4. Analisis Proses Bisnis

Melakukan analisis proses bisnis yang digunakan oleh departemen IT pada PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering dengan tujuan untuk mengetahui proses bisnis yang dilakukan pada PT.Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering agar sesuai dengan apa yang dilakukan.

3.4 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono pada tahun 2007 pada dasarnya variabel penelitian adalah segala sesuatu yang terbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh tentang hal tersebut, kemudian dapat ditarik kesimpulan. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian dapat dikategorikan sesuatu yang penting dalam melakukan penelitian. Contoh variabel penelitian pada kasus ini adalah PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering.

Sesuai pada kerangka kerja *framework* COBIT 5 dan hasil konsultasi dengan PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering, yang dijadikan variabel penelitian yaitu:

1. RACI *chart* berdasarkan COBIT 5 bagian proses DSS01, DSS05, dan APO11

RACI *chart* digunakan pada penelitian ini untuk membantu menentukan target yang akan diwawancara dan dijadikan sumber informasi. Target wawancara akan diajukan beberapa pertanyaan terkait proses yang akan dilakukan

2. *Activity* dari framework COBIT 5 bagian proses DSS01, DSS05, dan APO 11

Aktivitas yang dimaksud berupa pertanyaan yang berhubungan langsung dengan proses yang akan diukur dengan tujuan untuk mendapatkan dokumen-dokumen terkait pertanyaan yang akan digunakan sebagai bukti atau *evidence*

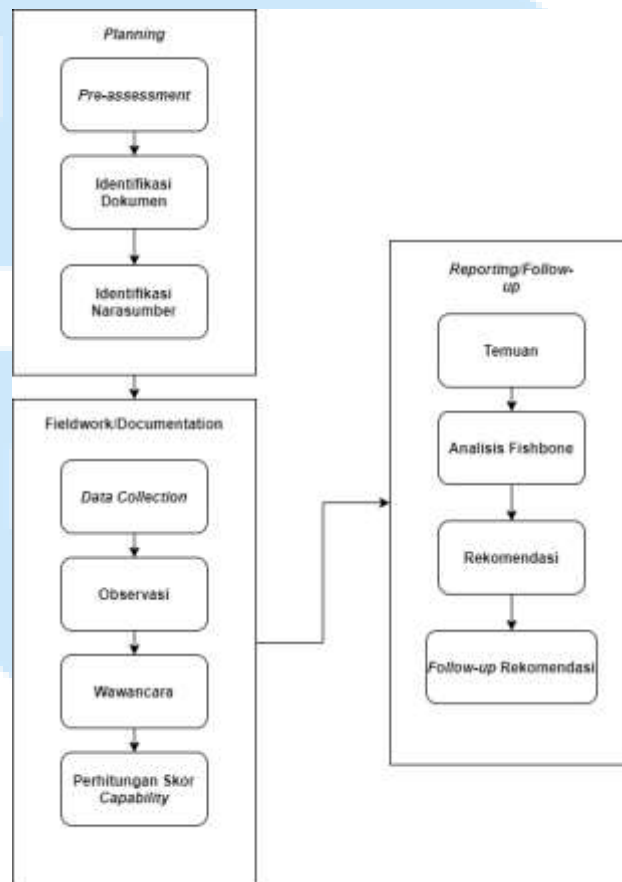
3. *Capability level* berdasarkan framework COBIT

Penentuan tingkat dari proses berdasarkan hasil dari *assessment* yang dilakukan, selain itu juga bertujuan untuk menentukan dan mengetahui tingkat dari proses yang diukur

4. Menghitung nilai dari proses *assessment*

Memberikan nilai dari aktivitas sebuah proses yang dijadikan pertanyaan untuk wawancara, dari nilai yang diberikan dari setiap *activity* akan dirata-ratakan untuk dijadikan penentuan *capability level* dari proses tersebut.

3.5 Kerangka Pikir



Gambar 3. 3 Kerangka Kerja

Gambar 3.4 merupakan sebuah kerangka kerja yang dilakukan dalam mengevaluasi tata kelola teknologi pada PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering. Kerangka kerja dibagi menjadi 3 bagian, yaitu:

3.5.1. *Planning*

Pada tahapan pertama yaitu *planning* yang merupakan bagian dari persiapan penelitian. Pada tahap *planning* dibagi menjadi 3 proses, yaitu:

3.5.1.1. Pre-assessment

Pada proses *pre-assessment* merupakan proses pengumpulan informasi terkait penelitian terhadap perusahaan dengan melakukan observasi dan identifikasi terhadap lapangan kerja pada PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering. Proses identifikasi di antara lain, identifikasi *IT point and trigger events*, pemetaan *enterprise goals* kedalam *IT -related goals*, pemetaan *IT-related goals* kedalam COBIT 5 proses sehingga menghasilkan domain proses pada perusahaan. Identifikasi tersebut dilakukan dengan cara berdiskusi dengan manajer terkait.

Figure 6. COBIT 5 Enterprise Goals

BSC Dimension	Enterprise Goal	Relation to Governance Objectives		
		Benefits Realisation	Risk Optimisation	Resource Optimisation
Financial	1. Stakeholder value of business investments	P		S
	2. Portfolio of competitive products and services	P	P	S
	3. Managed business risk (safeguarding of assets)		P	S
	4. Compliance with external laws and regulations		P	
	5. Financial transparency	P	S	S
Customer	6. Customer-oriented service culture	P		S
	7. Business service continuity and availability		P	
	8. Agile responses to a changing business environment	P		S
	9. Information-based strategic decision making	P	P	P
	10. Optimisation of service-delivery costs	P		P
Internal	11. Optimisation of business process functionality	P		P
	12. Optimisation of business process costs	P		P
	13. Managed business change programmes	P	P	S
	14. Operational and staff productivity	P		P
	15. Compliance with internal policies		P	
Learning and Growth	16. Skilled and motivated people	S	P	P
	17. Product and business innovation culture	P		

Gambar 3. 4 COBIT 5 Enterprise Goals

(Sumber: ISACA)

Gambar 3.5 merupakan COBIT 5 *Enterprise Goals* yang terdiri dari 17 tujuan perusahaan dalam standar kerangka kerja pada COBIT 5 yang akan dipilih sesuai dengan kriteria perusahaan.

Figure 6. IT-related Goals

IT BSC Dimension	Information and Related Technology Goal	
Financial	01	Alignment of IT and business strategy
	02	IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations
	03	Commitment of executive management for making IT-related decisions
	04	Managed IT-related business risk
	05	Realised benefits from IT-enabled investments and services portfolio
	06	Transparency of IT costs, benefits and risk
Customer	07	Delivery of IT services in line with business requirements
	08	Adequate use of applications, information and technology solutions
Internal	09	IT agility
	10	Security of information, processing infrastructure and applications
	11	Optimisation of IT assets, resources and capabilities
	12	Enablement and support of business processes by integrating applications and technology into business processes
	13	Delivery of programmes delivering benefits, on time, on budget, and meeting requirements and quality standards
	14	Availability of reliable and useful information for decision making
	15	IT compliance with internal policies
Learning and Growth	16	Competent and motivated business and IT personnel
	17	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation

Gambar 3. 5 COBIT 5 IT-Related Goals

(Sumber: ISACA)

Gambar 3.6 COBIT 5 *IT-Related Goals* yang terdiri dari 17 tujuan perusahaan dalam standar kerangka kerja pada COBIT 5 yang akan dipilih sesuai dengan kriteria perusahaan.

Figure 22—Mapping COBIT 5 Enterprise Goals to IT-related Goals

IT-related Goal		Enterprise Goal																
		1. Stakeholder value of business investments	2. Portfolio of competitive products and services	3. Manage business risk (safeguarding of assets)	4. Compliance with external laws and regulations	5. Financial transparency	6. Customer-oriented service culture	7. Business service continuity and availability	8. Agile response to a changing business environment	9. Information-based strategic decision making	10. Optimisation of service delivery costs	11. Optimisation of business process functionality	12. Optimisation of business process costs	13. Managed business change programmes	14. Operational and staff productivity	15. Compliance with internal policies	16. Skilled and motivated people	17. Product and business innovation culture
		Financial	Customer	Internal	Learning and Growth													
Financial	01 Alignment of IT and business strategy	P	P	S			P	S	P	P	S	P	S	P			S	S
	02 IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations			S	P											P		
	03 Commitment of executive management for making IT-related decisions	P	S	S				S	S		S		P				S	S
	04 Managed IT-related business risk			P	S			P	S		P		S		S	S		
	05 Realised benefits from IT-enabled investments and services portfolio	P	P				S	S		S	S	P		S				S
	06 Transparency of IT costs, benefits and risk	S		S		P				S	P		P					
Customer	07 Delivery of IT services in line with business requirements	P	P	S	S		P	S	P	S		P	S	S			S	S
	08 Adequate use of applications, information and technology solutions	S	S	S			S	S		S	S	P	S		P		S	S
Internal	09 IT agility	S	P	S			S		P		P		S	S		S	P	
	10 Security of information, processing infrastructure and applications			P	P			P								P		
	11 Optimisation of IT assets, resources and capabilities	P	S					S		P	S	P	S	S				S
	12 Enablement and support of business processes by integrating applications and technology into business processes	S	P	S			S	S		S	P	S	S	S				S
	13 Delivery of programmes delivering benefits, on time, on budget, and meeting requirements and quality standards	P	S	S			S			S		S	P					
	14 Availability of reliable and useful information for decision making	S	S	S	S			P		P		S						
Learning and Growth	15 IT compliance with internal policies			S	S											P		
	16 Competent and motivated business and IT personnel	S	S	P			S	S							P		P	S
	17 Knowledge, expertise and initiatives for business innovation	S	P				S	P	S		S	S					S	P

Gambar 3. 6 Pemetaan Enterprise Goals ke IT-Related Goals

(Sumber: ISACA)

Gambar 3.7 merupakan pemetaan *enterprise goals* ke *IT-Related Goals* melalui *enterprise goals* yang dipilih dan menentukan *IT-related Goals* berdasarkan huruf P yang berarti *Primary*.

Figure 23—Mapping COBIT 5 IT-related Goals to Processes

COBIT 5 Process		IT-related Goal																
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17
		Alignment of IT and business strategy (IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations)	Commitment of executive management for making IT-related decisions	Managed IT-related business risk	Realized benefits from IT-enabled investments and services portfolio	Transparency of IT costs, benefits and risk	Delivery of IT services in line with business requirements	Adequate use of applications, information and technology solutions	IT agility	Security of information, processing infrastructure and applications	Optimisation of IT assets, resources and capabilities	Enablement and support of business processes by integrating applications and technology into business processes	Delivery of programmes delivering benefits, on time, on budget, and meeting requirements and quality standards	Availability of reliable and useful information for decision making	IT compliance with internal policies	Competent and motivated business and IT personnel	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation	
COBIT 5 Process		Financial					Customer			Internal							Learning and Growth	
Evaluate, Direct and Monitor	EDM01 Ensure Governance Framework Setting and Maintenance	P	S	P	S	S	S	P		S	S	S	S	S	S	S	S	S
	EDM02 Ensure Benefits Delivery	P		S		P	P	P	S		S	S	S	S	S		S	P
	EDM03 Ensure Risk Optimisation	S	S	S	P		P	S	S		P			S	S	P	S	S
	EDM04 Ensure Resource Optimisation	S		S	S	S	S	S	S	P		P		S			P	S
	EDM05 Ensure Stakeholder Transparency	S	S	P			P	P						S	S	S		S
Align, Plan and Organise	APO01 Manage the IT Management Framework	P	P	S	S			S		P	S	P	S	S	S	P	P	P
	APO02 Manage Strategy	P		S	S	S		P	S	S		S	S	S	S	S	S	P
	APO03 Manage Enterprise Architecture	P		S	S	S	S	S	S	P	S	P	S		S			S
	APO04 Manage Innovation	S			S	P			P	P		P	S		S			P
	APO05 Manage Portfolio	P		S	S	P	S	S	S	S		S		P				S
	APO06 Manage Budget and Costs	S		S	S	P	P	S	S			S		S				
	APO07 Manage Human Resources	P	S	S	S			S		S	S	P		P		S	P	P
	APO08 Manage Relationships	P		S	S	S	S	P	S			S	P	S		S	S	P
	APO09 Manage Service Agreements	S			S	S	S	P	S	S	S	S		S	P	S		
	APO10 Manage Suppliers		S		P	S	S	P	S	P	S	S		S	S	S		S
	APO11 Manage Quality	S	S		S	P		P	S	S		S		P	S	S	S	S
	APO12 Manage Risk		P		P		P	S	S	S	P			P	S	S	S	S
	APO13 Manage Security		P		P		P	S	S		P				P			

Gambar 3. 7 IT-Related Goals Process

(Sumber: ISACA)

Gambar 3.8 merupakan pemetaan *IT-Related Goals to COBIT 5* proses yang sudah diidentifikasi sebelumnya dan menentukan domain proses COBIT 5 yang dilakukan pada proses *pre-assessment* berdasarkan huruf P yang berarti *primary*.

Figure 23—Mapping COBIT 5 IT-related Goals to Processes (cont.)

		IT-related Goal																	
		01 Alignment of IT and business strategy	02 IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations	03 Commitment of executive management for making IT-related decisions	04 Managed IT-related business risk	05 Realised benefits from IT-enabled investments and services portfolio	06 Transparency of IT costs, benefits and risk	07 Delivery of IT services in line with business requirements	08 Adequate use of applications, information and technology solutions	09 IT agility	10 Security of information, processing infrastructure and applications	11 Optimisation of IT assets, resources and capabilities	12 Enablement and support of business processes by integrating applications and technology into business processes	13 Delivery of programmes delivering benefits, on time, on budget, and meeting requirements and quality standards	14 Availability of reliable and useful information for decision making	15 IT compliance with internal policies	16 Competent and motivated business and IT personnel	17 Knowledge, expertise and initiatives for business innovation	
COBIT 5 Process		Financial					Customer			Internal						Learning and Growth			
Build, Acquire and Implement	BAI01 Manage Programmes and Projects	P		S	P	P	S	S	S			S			P			S	S
	BAI02 Manage Requirements Definition	P	S	S	S	S		P	S	S	S	S	P	S	S				S
	BAI03 Manage Solutions Identification and Build	S			S	S		P	S			S	S	S	S				S
	BAI04 Manage Availability and Capacity				S	S		P	S	S		P		S	P				S
	BAI05 Manage Organisational Change Enablement	S		S		S		S	P	S		S	S	P					P
	BAI06 Manage Changes			S	P	S		P	S	S	P	S	S	S	S	S	S		S
	BAI07 Manage Change Acceptance and Transitioning				S	S		S	P	S			P	S	S	S	S		S
	BAI08 Manage Knowledge	S				S		S	S	P	S	S			S		S	S	P
	BAI09 Manage Assets		S		S		P	S		S	S	P			S	S			
	BAI10 Manage Configuration		P		S		S	S	S	S	P				P	S			
Deliver, Service and Support	DSS01 Manage Operations		S		P	S		P	S	S	S	P			S	S	S	S	
	DSS02 Manage Service Requests and Incidents				P			P	S		S				S	S		S	
	DSS03 Manage Problems		S		P	S		P	S	S		P	S		P	S		S	
	DSS04 Manage Continuity	S	S		P	S		P	S	S	S	S	S		P	S	S	S	
	DSS05 Manage Security Services	S	P		P			S	S		P	S	S		S	S		S	
	DSS06 Manage Business Process Controls		S		P			P	S		S	S	S		S	S	S	S	
Monitor, Evaluate and Assess	MEA01 Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance	S	S	S	P	S	S	P	S	S	S	P		S	S	P	S	S	
	MEA02 Monitor, Evaluate and Assess the System of Internal Control		P		P		S	S	S		S				S	P		S	
	MEA03 Monitor, Evaluate and Assess Compliance With External Requirements		P		P	S		S			S					S		S	

Gambar 3. 8 IT-Related Goals Process (Cont.)

(Sumber: ISACA)

3.5.1.2. Identifikasi Dokumen

Pada tahap identifikasi dokumen dilakukan analisis dokumen yang diperlukan berdasarkan *output* dari proses COBIT 5 yaitu proses DSS01, DSS02, DSS05, DSS06, dan APO11.

3.5.1.3. Identifikasi Narasumber

Pada tahap identifikasi narasumber dilakukan pengidentifikasian terhadap narasumber wawancara serta pengisian kuesioner berdasarkan RACI *chart* yang berdasarkan pada *framework* COBIT 5. RACI (Responsible, Accountable, Consulted dan Informed) merupakan bagian kecil dari manajemen sumber daya manusia. RACI Chart merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan dan membantu pihak manajemen dalam mengidentifikasikan peran dan tanggung jawab karyawannya[16]. RACI terdiri atas 4 huruf yang pertama R (*Responsible*) yang berarti orang yang bertanggung jawab atas tugas yang telah diberikan hingga selesai. Selanjutnya A (*Accountable*) yang berarti bertanggung jawab dengan seluruh tugas yang dilimpahkan ke anggota timnya. Selain itu, mereka memiliki otoritas untuk mengambil keputusan terkait dengan penugasan. Selanjutnya C (*Consulted*) yang berarti mereka yang telah ahli pada bidangnya. Dan yang terakhir I (*Informed*) yang berarti seseorang yang selalu mendapatkan informasi tentang kemajuan dari proyek yang telah dijalankan. Berikut merupakan RACI pada setiap proses, diantaranya:

1. DSS01

DSS01 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	
DSS01.01 Perform operational procedures.																											
DSS01.02 Manage outsourced IT services.										I								A			R						
DSS01.03 Monitor IT infrastructure.				I	C					I							C	I		C	A		C	C			
DSS01.04 Manage the environment.					I					C	A					C	C	C	I	C	R		I	R	I		
DSS01.05 Manage facilities.					I					C	A					C	C	C	I	C	R		I	R	I		

Gambar 3. 9 RACI pada proses DSS01

(Sumber: ISACA)

Gambar 3.10 merupakan RACI pada proses DSS01 . RACI terdiri atas 4 huruf yang pertama R (*Responsible*) yang berarti orang yang bertanggung jawab atas tugas yang telah diberikan hingga selesai. Selanjutnya A (*Accountable*) yang berarti bertanggung jawab dengan seluruh tugas yang dilimpahkan ke anggota timnya. Selain itu, mereka memiliki otoritas untuk mengambil keputusan terkait dengan penugasan. Selanjutnya C (*Consulted*) yang berarti mereka yang telah ahli pada bidangnya. Dan yang terakhir I (*Informed*) yang berarti seseorang yang selalu mendapatkan informasi tentang kemajuan dari proyek yang telah dijalankan.

2. DSS02

DSS02 RACI Chart																										
Management Practice	Board	Chief Executive Officer	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Business Executive	Business Process Owner	Strategy Executive Committee	Steering Programme/Project 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								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	A		I	R		I
DSS02.07 Track status and produce reports.					I						I	I								I	A		R	I		

Gambar 3. 10 RACI pada proses DSS02

(Sumber: ISACA)

Gambar 3.11 merupakan RACI pada proses DSS01 . RACI terdiri atas 4 huruf yang pertama R (*Responsible*) yang berarti orang yang bertanggung jawab atas tugas yang telah diberikan hingga selesai. Selanjutnya A (*Accountable*) yang berarti bertanggung jawab dengan seluruh tugas yang dilimpahkan ke anggota timnya. Selain itu, mereka memiliki otoritas untuk mengambil keputusan terkait dengan penugasan. Selanjutnya C (*Consulted*) yang berarti mereka yang telah ahli pada bidangnya. Dan yang terakhir I (*Informed*) yang berarti seseorang yang selalu mendapatkan informasi tentang kemajuan dari proyek yang telah dijalankan.

3. DSS05

DSS05 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
DSS05.01 Protect against malware.						R	I				C	A			R	C	C	C	I	R	R		I	R		
DSS05.02 Manage network and connectivity security.						I					C	A				C	C	C	I	R	R		I	R		
DSS05.03 Manage endpoint security.						I					C	A				C	C	C	I	R	R		I	R		
DSS05.04 Manage user identity and logical access.						R					C	A			I	C	C	C	I	C	R		I	R		C
DSS05.05 Manage physical access to IT assets.						I					C	A				C	C	C	I	C	R		I	R	I	
DSS05.06 Manage sensitive documents and output devices.											I					C	C	A			R					
DSS05.07 Monitor the infrastructure for security-related events.				I		C					I	A				C	C	C	I	C	R		I	R	I	I

Gambar 3. 11 RACI pada proses DSS05

(Sumber: ISACA)

Gambar 3.12 merupakan RACI pada proses DSS01 . RACI terdiri atas 4 huruf yang pertama R (*Responsible*) yang berarti orang yang bertanggung jawab atas tugas yang telah diberikan hingga selesai. Selanjutnya A (*Accountable*) yang berarti bertanggung jawab dengan seluruh tugas yang dilimpahkan ke anggota timnya. Selain itu, mereka memiliki otoritas untuk mengambil keputusan terkait dengan penugasan. Selanjutnya C (*Consulted*) yang berarti mereka yang telah ahli pada bidangnya. Dan yang terakhir I (*Informed*) yang berarti seseorang yang selalu mendapatkan informasi tentang kemajuan dari proyek yang telah dijalankan.

4. DSS06

DSS06 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
DSS06.01 Align control activities embedded in business processes with enterprise objectives.		C	C	C	A	R					I	I				C	C	C			C		C	C		C
DSS06.02 Control the processing of information.		R	R	R	A	R					I	I				C	C	C			C		C	C		
DSS06.03 Manage roles, responsibilities, access privileges and levels of authority.			R		A	R						I			I	C	C	C			C		C	R		C
DSS06.04 Manage errors and exceptions.				I	I	A										C	C	I			C		R			
DSS06.05 Ensure traceability of information events and accountabilities.					C	A						I				C	C	C			C		C	C		
DSS06.06 Secure information assets.			C	C	C	A					I	I				C	C	C			C			C	C	C

Gambar 3. 12 RACI Pada proses DSS06

(Sumber: ISACA)

Gambar 3.13 merupakan RACI pada proses DSS01 . RACI terdiri atas 4 huruf yang pertama R (*Responsible*) yang berarti orang yang bertanggung jawab atas tugas yang telah diberikan hingga selesai. Selanjutnya A (*Accountable*) yang berarti bertanggung jawab dengan seluruh tugas yang dilimpahkan ke anggota timnya. Selain itu, mereka memiliki otoritas untuk mengambil keputusan terkait dengan penugasan. Selanjutnya C (*Consulted*) yang berarti mereka yang telah ahli pada bidangnya. Dan yang terakhir I (*Informed*) yang berarti seseorang yang selalu mendapatkan informasi tentang kemajuan dari proyek yang telah dijalankan.

5. APO11

APO11 RACI Chart																										
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
AP011.01 Establish a quality management system (QMS).		C		A	C	I	C	I	I				C			C	C	R	C	C	I	R	R	I	I	I
AP011.02 Define and manage quality standards, practices and procedures.		C			C	R	C		R				C			C	C	A	R	R	R	R	R	R	R	R
AP011.03 Focus quality management on customers.					A	R	C		I							C	C	R	I	I	I	I	R	I	I	
AP011.04 Perform quality monitoring, control and reviews.			C		C	R	C	R	C		R					C	C	A	C	C	C	C	R	C	C	C
AP011.05 Integrate quality management into solutions for development and service delivery.					C	C					I							A	C	R	R		R			
AP011.06 Maintain continuous improvement.					C	R	C		R							C	C	A	R	R	R	R	R	R	R	R

Gambar 3. 13 RACI pada proses APO11

(Source: ISACA)

Gambar 3.14 merupakan RACI pada proses DSS01 . RACI terdiri atas 4 huruf yang pertama R (*Responsible*) yang berarti orang yang bertanggung jawab atas tugas yang telah diberikan hingga selesai. Selanjutnya A (*Accountable*) yang berarti bertanggung jawab dengan seluruh tugas yang dilimpahkan ke anggota timnya. Selain itu, mereka memiliki otoritas untuk mengambil keputusan terkait dengan penugasan. Selanjutnya C (*Consulted*) yang berarti mereka yang telah ahli pada bidangnya. Dan yang terakhir I (*Informed*) yang berarti seseorang yang selalu mendapatkan informasi tentang kemajuan dari proyek yang telah dijalankan.

3.5.2. *Fieldwork/Documentation*

Pada tahap selanjutnya adalah *Field/Documentation* yang berisi proses melakukan pengolahan data yang ada. Pada tahap ini dibagi menjadi 4 proses diantaranya:

3.5.2.1. **Data Collection**

Pada proses ini melakukan pengumpulan bukti keberadaan *output process* pada tiap proses berdasarkan data yang berada pada tahap *planning*, yaitu DSS01, DSS02, DSS05, DSS06, dan APO11.

3.5.2.2. **Observasi**

Pada proses ini melakukan observasi dengan melakukan survei langsung kepada PT. Wifgasindo Dinamika Instrument Engineering yang bertujuan untuk mencocokkan proses kerja dengan data yang telah terkumpul.

3.5.2.3. **Wawancara**

Wawancara dilakukan di PT. Wifgasindo Dinamika Instrument berdasarkan *RACI chart*. Wawancara ini dilakukan agar mendapatkan informasi dan data-data mengenai proses kerja yang terdapat pada bagian TI. Jenis wawancara yang dilakukan akan disesuaikan dengan standar *framework COBIT 5* dan menghasilkan deskripsi proses bisnis berdasarkan aktivitas dan memberikan dokumen yang mengacu pada proses DSS01, DSS02, DSS05, DSS06 dan APO11.

3.5.2.4. **Perhitungan Skor *Capability***

Pada proses ini melakukan perhitungan hasil dari kuesioner dan wawancara terhadap aktivitas proses serta mengidentifikasi level pencapaian perusahaan pada proses yang telah diukur diantaranya, DSS01, DSS02, DSS05, DSS06, dan APO11.

3.5.3. Reporting/follow up

Tahap yang terakhir adalah tahap *reporting/follow up* yang merupakan tahapan laporan hasil akhir. Pada tahap ini terdiri atas 4 proses diantaranya :

3.5.3.1. Temuan

Pada proses ini dilakukan identifikasi temuan pada proses yang belum optimal menurut standar COBIT 5 yang mengacu pada aktivitas proses DSS01, DSS02, DSS05, DSS06, dan APO11.

3.5.3.2. Analisis Fishbone

Pada proses ini dilakukan identifikasi serta analisa pada akar penyebab dari temuan yang belum optimal pada proses DSS01, DSS02, DSS05, DSS06 dan APO11.

3.5.3.3. Rekomendasi

Pada proses ini dilakukan pemberian rekomendasi terhadap perusahaan agar proses yang dihasilkan akan lebih optimal pada proses DSS01, DSS02, DSS05, DSS06, dan APO11.

3.5.3.4. Follow up Rekomendasi

Pada proses ini melakukan *follow up* terhadap rekomendasi yang telah diberikan kepada perusahaan untuk meningkatkan kualitas tata kelola teknologi pada perusahaan berdasarkan pada standar *framework* COBIT 5.