

ABSTRAK

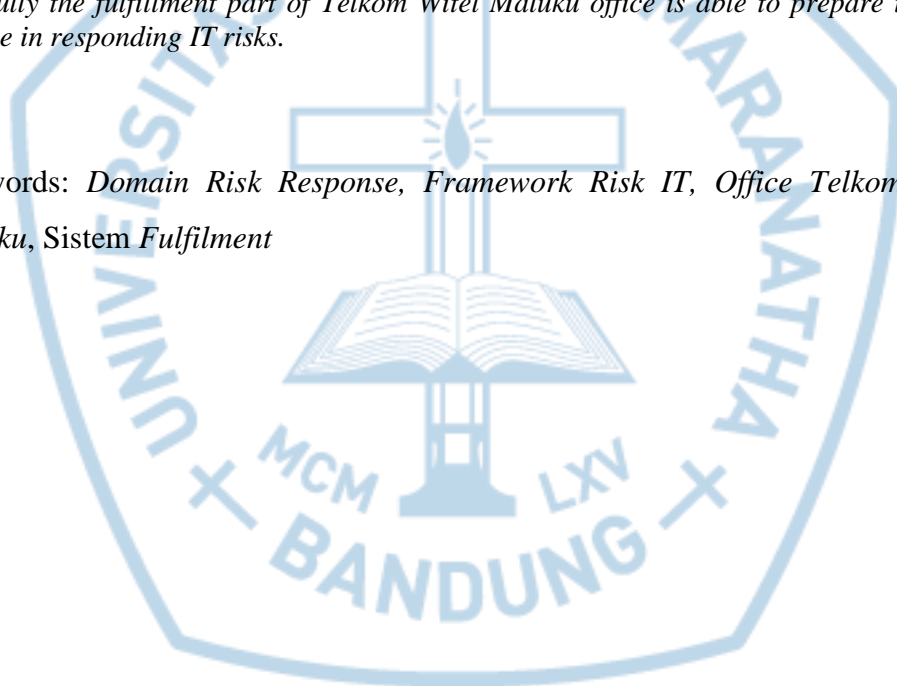
Analisis dilakukan menggunakan *Framework Risk IT Domain Risk Response* pada kantor Telkom Indonesia Witel Maluku bagian proses *fulfilment* dilakukan karena ingin menilai sudah sampai mana kantor Telkom Indonesia Witel Maluku merespon masalah terkait risiko IT. Analisis ini dilakukan untuk membantu kantor Telkom Witel Maluku membuat sebuah kerangka kerja untuk merespon risiko IT yang sudah terjadi seperti *human risk error*, gangguan sistem, gangguan dari pihak luar, pengawasan terhadap inventaris, serta menanggapi masalah terkait risiko IT seperti masalah terkait kemungkinan risiko terjadi risiko pada sistem yang digunakan. Tujuannya agar perusahaan dapat mengetahui bagaimana merespon atau menanggapi risiko yang sudah terjadi, dan risiko yang mungkin akan terjadi dengan cara yang tepat sesuai dengan *Framework Risk IT*. Teori yang digunakan pada analisis ini merupakan teori mengenai sistem, informasi, sistem informasi, dan teori mengenai *Framework Risk IT*, sumber data dan metode penelitian yang digunakan ada data primer yang berasal dari wawancara langsung pada kantor Telkom Witel Maluku dan data sekunder berasal dari buku dan internet. Analisis mengacu pada proses *fulfilment* pada kantor Telkom Witel Maluku. Dengan hasil analisis pada laporan ini diharapkan dapat membantu kantor Telkom Witel Maluku dapat menjadi lebih baik dalam merespon dan menanggapi risiko IT dan insiden yang sudah terjadi, serta yang mungkin akan terjadi, dan agar kantor Telkom Witel Maluku bagian *fulfilment* dapat mempersiapkan layanan yang lebih baik dalam merespon dan menanggapi risiko IT

Kata kunci: *Domain Risk Response, Framework Risk IT, Kantor Telkom Witel Maluku, Sistem Fulfilment*

ABSTRACT

The analysis was carried out using the Risk IT Domain Risk Response Framework at the Telkom Indonesia Witel Maluku office, the fulfillment process carried out in order to assess how good the performance Telkom Indonesia office in Maluku Witel to respond towards any problems related to IT risk The analysis aims to support the Telkom Witel Maluku to arrange framework in order to respond any IT risk that have already occurred such as human risk errors, sistem disruptions, outside interference, supervision of inventory, and also respond to IT risk which related to some problems about the possibility of risk of the sistem used. Sothat, Some companies know how to respond towards the IT risks that have occurred, as a result, the companies are able to deal with the risk that is appropriate to the IT Framework Risk. The theory that is used in this analysis is theory about sistems, information, information sistems, and theories about the IT Framework Risk, the data sources and research methods that are used is primary data which derived from direct interviews with the Telkom Witel Maluku office and secondary are from books and internet. The analysis refers to the fulfillment process at the Telkom Witel Maluku office. The result of this analysis in this report hopefully able to improve Telkom Witel Maluku office towards their performance to respond towards IT risks and the problem in it that is already occurred or going to be occurred in the future and also hopefully the fulfillment part of Telkom Witel Maluku office is able to prepare the best service in responding IT risks.

Keywords: Domain Risk Response, Framework Risk IT, Office Telkom Witel Maluku, Sistem Fulfilment

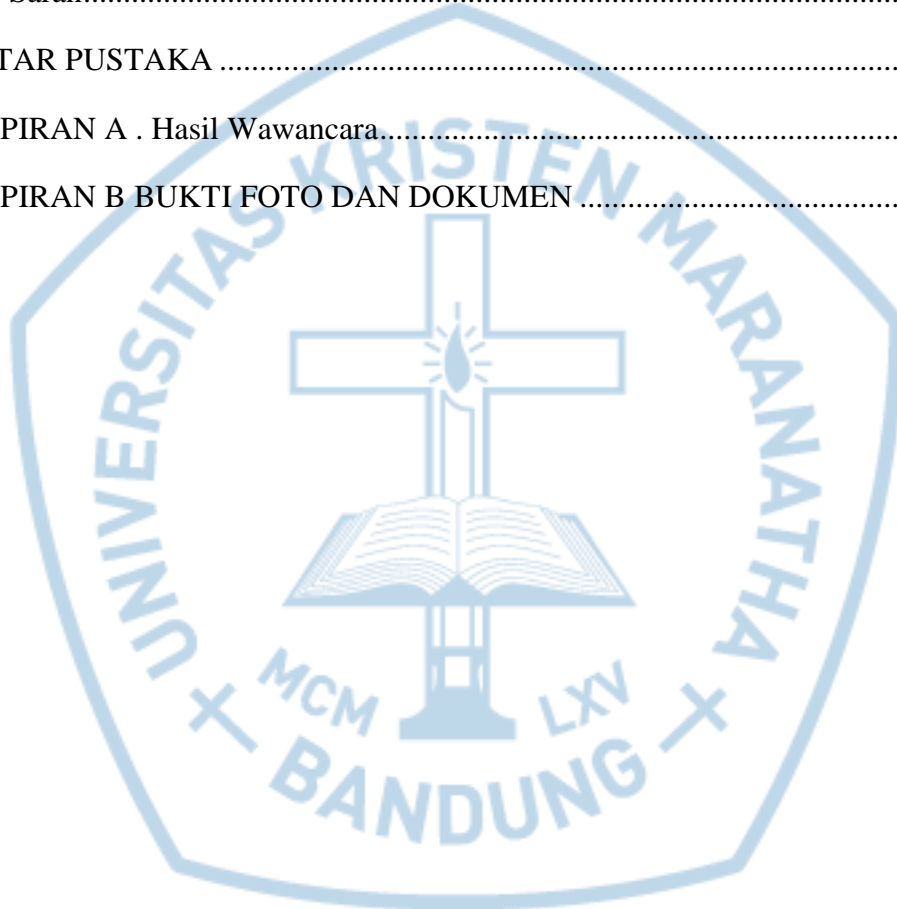


DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR NOTASI/ LAMBANG.....	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan Pembahasan	16
1.4 Ruang Lingkup.....	16
1.5 Sumber Data.....	17
1.6 Sistematika Penyajian	17
BAB 2 KAJIAN TEORI	18
2.1 Pengertian umum	18
2.1.1 Sistem.....	18
2.1.2 Informasi	19
2.1.3 Sistem Informasi	19

2.1.4 <i>Risk IT</i>	20
2.2 Kerangka Kerja <i>Framework Risk IT</i>	21
2.2.1 Tujuan <i>Risk IT</i>	22
2.2.2 Prinsip <i>Risk IT</i>	23
2.2.3 Domain Framework Risk IT	27
2.2.4 <i>Audien dan Stakeholder Risk IT</i>	28
2.2.5 Respon risiko dan prioritas.....	29
2.2.6 Manfaat dan hasil	32
2.3 Domain <i>Risk response</i>	33
2.3.1 Proses-Proses Pada Domain Risk Response	34
2.3.2 <i>Maturity Level Risk Response</i>	38
BAB 3 ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM	42
3.1 Sejarah Organisasi.....	42
3.2 Visi dan Misi Organisasi	43
3.2.1 Visi.....	43
3.2.2 Misi	44
3.3 Struktur Organisasi	45
3.4 Proses Bisnis Fulfilment Indihome	46
3.5 Langkah- Langkah Analisis Risk IT	49
3.5.1 Articulate Risk	49
3.5.2 Manage Risk	53
3.5.3 React to Events.....	58
3.6 Maturity Level.....	62
3.6.1 Maturity Level RR1 Articulate Risk	62
3.6.2 Maturity Level RR2Manage Risk	64
3.6.3 Maturity Level RR3 React to Event.....	65

3.7 Rekomendasi Peningkatan Maturity Level	67
3.7.1 Rekomendasi Peningkata Maturity Level RR1 Articulate Risk	67
3.7.2 Rekomendasi Peningkata Maturity Level RR2 Manage Risk	68
3.7.3 Rekomendasi Peningkata Maturity Level RR3 React to Events.....	70
BAB 4 Simpulan dan saran	72
4.1 Simpulan	72
4.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN A . Hasil Wawancara.....	A-1
LAMPIRAN B BUKTI FOTO DAN DOKUMEN	B-13



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Hierarchy Risk IT</i>	21
Gambar 2.2 Prinsip <i>Risk IT</i>	24
Gambar 2.3 <i>Domain Framework Risk IT</i>	28
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Witel Maluku	45
Gambar 3.2 BPMN Fulfiment pada kantor Telkom Witel Maluku	48












DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Audient and <i>stakeholder Risk IT</i>	29
Tabel 3.1 Maturity Level RR1 Articulate Risk.....	64
Tabel 3.2 Maturity Level RR2 Manage Risk.....	65
Tabel 3.3 Maturity Level RR3 React to Event.....	66



DAFTAR NOTASI/ LAMBANG

Jenis	Notasi/ Lambang	Nama	Arti
BPMN		Task	Sebuah tempat perintah untuk suatu proses
BPMN		Service Task	Sebuah tempat perintah untuk suatu proses yang dilakukan oleh sistem secara otomatis
BPMN		User Task	Sebuah tempat perintah untuk suatu proses yang dilakukan oleh pengguna
BPMN		Manual Task	Sebuah tempat perintah untuk suatu proses yang dilakukan secara manual
BPMN		Send Task	Sebuah tempat perintah untuk suatu proses yang menyatakan bahwa pesan telah terkirim
BPMN.		Receive Task	Sebuah tempat perintah untuk suatu proses yang menyatakan bahwa pesan telah diterima
BPMN		Paralael Event – Based Gateway	Sebuah proses dalam bisnis dapat mengabil dua atau lebih jalur alternatif
BPMN		Start Event	Trigger dari sebuah proses akan dimulai tanpa adanya syarat tertentu
BPMN		End Event	Trigger untuk mengakhiri proses tanpa adanya kondisi tertentu

Referensi:

Notasi/ Lambang BPMN 2.0 dari Bizagi.com [1]

DAFTAR SINGKATAN

RR	<i>Risk Response</i>
BPMN	<i>Bussines Proces Management</i>
KRIs	<i>Key Risk Indicator</i>
SOM	<i>Service Order Management</i>
TOM	<i>technical Order Management</i>
WFM	<i>Work force Management</i>
ODP	<i>Optical Distribution Point</i>
STB	<i>Set Top Box</i>
ONT	<i>Optical Network Terminal</i>
IPSA	<i>Internet Protocol Service Activator</i>



DAFTAR ISTILAH

Framework	Merupakan kerangka kerja yang dipakai oleh perusahaan
LABBSIGN	Pekerjaan telah diassign ke teknisi
STARTWORK	Status yang berarti teknisi sedang mulai bekerja
COMPWA.	Status yang berarti teknisi telah selesai bekerja
ASAP/IPSA	Modul dari product oracle yang memberikan kemudahan untuk dapat melakukan aktivasi terhadap berbagai layanan koneksi IP Ethernet yang beragam.
Maturity Level	Model kematangan dari suatu proses

