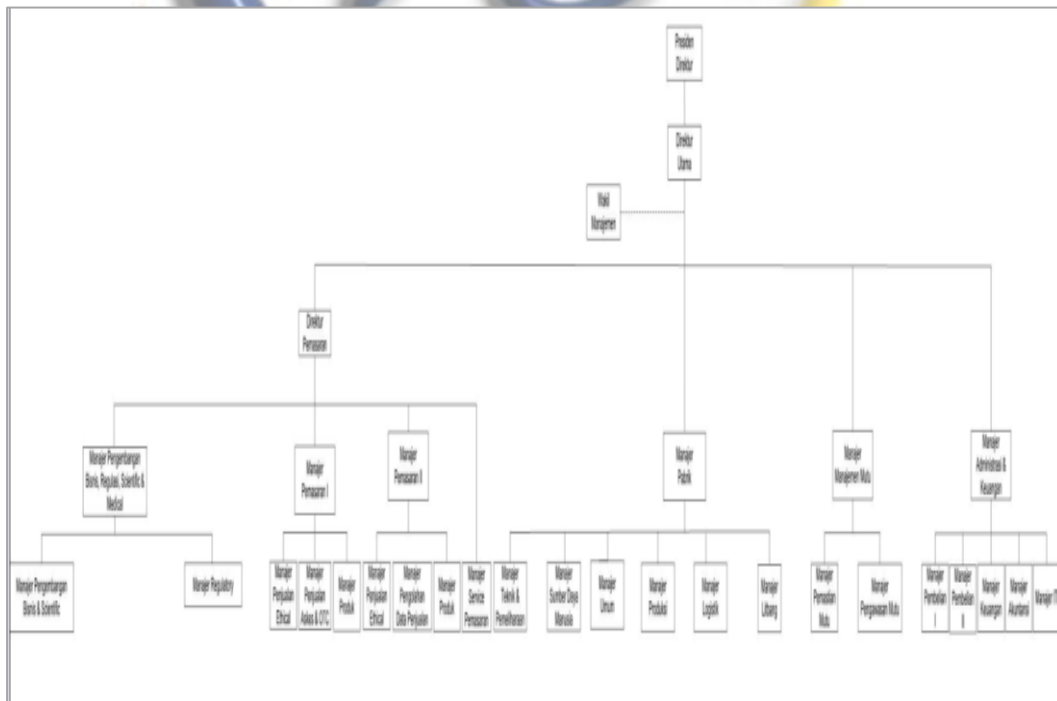


BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 PT. Otto Pharmaceutical Industries

Perusahaan farmasi ini didirikan pada tahun 1963 dengan nama PT Galuh. Kemudian pada tahun 1981, perusahaan diambil alih oleh Mensa Group dan berganti nama menjadi PT. Otto Pharmaceutical Industries. Lokasi pabrik berada di Jl. Dr. Setiabudhi KM 12,1 Kab. Bandung Barat. Luas tanah 39.224 m³, Luas Fasilitas Produksi 5.438 m³, Luas Bangunan 24.761 m³. Terdiri dari Beberapa gedung seperti Gedung Non Betalaktam, Gedung Cephalosporin, Gudang Utama, Gudang pendukung, Penampungan Air, Gudang Api, Power House, WWTP, dan Gedung pengawasan mutu. Jumlah karyawan ± 600 orang. PT Otto mempunyai lebih dari 150 item produk Ethical dan OTC. PT Otto mendapat Sertifikat CPOB pada tahun 2013 dan mendapat Sertifikat ISO 9001 : 2008 pada tahun 2009.

3.1.1 Struktur Organisasi PT. Otto Pharmaceutical Industries



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Otto Pharmaceutical Industries

3.1.2 Visi dan Misi PT. Otto Pharmaceutical Industries

3.1.2.1 Visi

Menjadi salah satu Perusahaan Farmasi Terkemuka di Indonesia serta diakui di pasar global

3.1.2.2 Misi

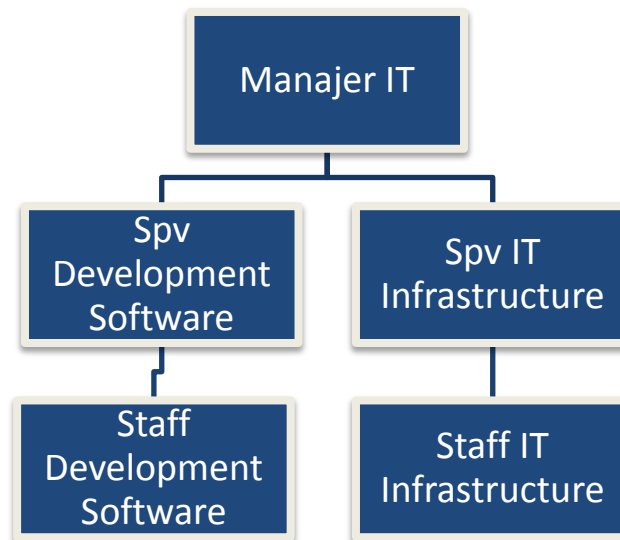
Mendukung peningkatan kualitas kesehatan dengan memproduksi & memasarkan produk obat – obatab yang inovatif, berkualitas, dan yang mempunyai nilai ekonomis bagi semua pihak

3.1.3 Proses Bisnis di PT. Otto Pharmaceutical Industries

Proses bisnis utama di PT Otto dimulai dari adanya permintaan dari pasar terkait produk obat jadi. Kemudian dilakukan pengadaan bahan baku dan bahan kemas di bagian Gudang Bahan Baku. Bahan baku kemudian ditimbang dan siap diproduksi. Setelah proses produksi selesai, obat jadi disimpan di gudang obat jadi. Ketika ada permintaan, obat siap didistribusikan ke PBF, Apotek dan RS.

3.1.4 Departemen IT di PT. Otto Pharmaceutical Industries

Departemen Informasi dan Teknologi (IT) di PT Otto secara organisasi berada dibawah pengawasan Manajer Administrasi dan Keuangan. Departemen IT dipimpin oleh seorang manajer IT. Departemen IT dibagi menjadi 2 bagian, yaitu bagian Development Software dan bagian IT Infrastructure yang tiap bagiannya terdiri dari Spv dan Staff. Berikut ini merupakan struktur organisasi departemen IT :



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Departemen IT

3.1.4.1 Job Description

Manajer IT

A. Uraian tugas secara umum

Memimpin IT departemen untuk dapat memaksimalkan utilisi IT di perusahaan dalam mencapai tujuan business dengan lebih efektif dan efisien

B. Tugas

B.1 Tugas Harian/rutin

1. Mengontrol project IT yang sedang dijalankan
2. Membantu staff IT dalam mengerjakan project dan problem solving jika diperlukan
3. Ikut terlibat dalam project sebagai pelaksana jika diperlukan
4. Memberikan spesifikasi pembelian perangkat IT baik hardware maupun software
5. Approval terhadap permintaan pembuatan software dan pembuatan email account

B.2 Tugas Bulanan

1. Me-review masalah-masalah yang timbul
2. Me-review progress dari project IT yang ada

B.3 Tugas Tahunan

1. Penyusunan budget untuk tahun berikutnya
2. Penyusunan planning untuk project IT tahun berikutnya
3. Memberikan penilaian terhadap kinerja staff IT

C. Tanggungjawab

1. Menyusun kompetensi dari anggota IT Dept
2. Menyusun job desc staff IT
3. Menjaga kelancaran penggunaan IT baik yang berkenaan dengan hardware, jaringan maupun aplikasi (software)

D. Wewenang

1. Menentukan solusi IT yang cocok untuk perusahaan
2. Menentukan spesifikasi perangkat IT yang digunakan
3. Menentukan requirement yang dibutuhkan dalam perekrutan staff IT
4. Menentukan job desc staff IT

Spv Development Software

A. Uraian tugas secara umum

Mendesign dan membuat tailor made software yang berkualitas dan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas user dalam pekerjaannya

B. Tugas

B.1 Tugas Harian/rutin

1. Membagi tugas kepada staff di bawahnya dalam project dan problem solving
2. Ikut terlibat sebagai pelaksana baik dalam project maupun problem solving
3. Mendesain software aplikasi memenuhi kebutuhan user dalam menunjang pekerjaannya
4. Menghubungi vendor yang bersangkutan jika terjadi suatu masalah yang tidak bisa dipecahkan secara internal

5. Membantu team IT infrastructure jika diperlukan

B.2 Tugas Bulanan

1. Memberi laporan kepada IT manager mengenai problem solving untuk di review
2. Memberi laporan kepada IT manager mengenai progress project yang ada

B.3 Tugas Tahunan

1. Memberi masukan kepada IT manager berkenaan dengan software development tools yang diperlukan dalam penyusunan budget
2. Bersama IT Manager menentukan project IT software development untuk tahun berikutnya
3. Memberikan penilaian terhadap kinerja staff di bawahnya

C. Tanggungjawab

1. Memberi masukan kepada IT Manager mengenai kompetensi yang harus dibangun untuk IT software development
2. Membagi tugas pekerjaan dan kompetensi staff di bawahnya
3. Menjaga kelancaran penggunaan software aplikasi yang telah dibuat

D. Wewenang

1. Menentukan desain aplikasi yang akan digunakan
2. Menentukan siap / tidaknya suatu aplikasi digunakan dalam produksi
3. Menentukan tugas-tugas dari staff di bawahnya

Spv IT Infrastructure

A. Uraian tugas secara umum

Memanager Network & Server agar berjalan dengan stabil dan dapat di utilisasi secara maksimal oleh user

B. Tugas

B.1 Tugas Harian/rutin

1. Membagi tugas kepada staff di bawahnya dalam project dan problem solving
2. Ikut terlibat sebagai pelaksana baik dalam project maupun problem solving
3. Mendesain network dan juga security

4. Me-manage email account
5. Menghubungi vendor yang bersangkutan jika terjadi suatu masalah yang tidak bisa dipecahkan secara internal
6. Menyusun jadwal backup data
7. Membantu team software development jika diperlukan

B.2 Tugas Bulanan

1. Memberi laporan kepada IT manager mengenai problem solving untuk di review
2. Memberi laporan kepada IT manager mengenai progress project yang ad

B.3 Tugas Tahunan

1. Memberi masukan kepada IT manager berkenaan dengan perangkat IT yang diperlukan dalam penyusunan budget
2. Bersama IT Manager menentukan project IT infrastructure untuk tahun berikutnya
3. Memberikan penilaian terhadap kinerja staff di bawahnya

C. Tanggungjawab

1. Memberi masukan kepada IT Manager mengenai kompetensi yang harus dibangun untuk IT infrastructure
2. Membagi tugas pekerjaan dan kompetensi staff di bawahnya
3. Menjaga kelancaran penggunaan IT baik yang berkenaan dengan IT infrastructure (hardware, jaringan, keamanan)

D. Wewenang

1. Menentukan apakah suatu perangkat IT masih bisa diperbaiki atau tidak
2. Menentukan tugas-tugas dari staff di bawahnya
3. Menentukan desain IT infrastructure

Staff Development Software

A. Uraian tugas secara umum

Membuat tailor made software yang berkualitas dan melakukan troubleshooting masalah pada suatu aplikasi / software.

B. Tugas**B.1 Tugas Harian/rutin**

1. Menangani problem-problem yang berkenaan dengan software aplikasi
2. Mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh supervisor IT software development
3. Membantu team IT Infrastructure jika diperlukan

B.2 Tugas Bulanan

1. Memberi laporan kepada supervisor IT Software Development mengenai problem solving untuk di review
2. Memberi laporan kepada supervisor IT Software Development progress project yang ada

B.3 Tugas Tahunan

1. Memberi masukan kepada supervisor IT Software Development berkenaan dengan kompetensi apa yang harus ditingkatkan

C. Tanggungjawab

1. Menyelesaikan problem yang berkenaan dengan IT infrastructure secepat dan seefektif mungkin agar user tidak terganggu pekerjaannya terlalu lama

Staff IT Infrastructure**A. Uraian tugas secara umum**

Melakukan troubleshooting terhadap masalah di peralatan jaringan, server dan PC.

B. Tugas**B.1 Tugas Harian/rutin**

1. Menangani problem-problem yang berkenaan dengan IT infrastructure
2. Mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh supervisor IT infrastructure
3. Membantu team IT Software Development jika diperlukan

B.2 Tugas Bulanan

1. Memberi laporan kepada supervisor IT Infrastructure mengenai problem solving untuk di review
2. Memberi laporan kepada supervisor IT Infrastructure mengenai progress project yang ada

B.3 Tugas Tahunan

1. Memberi masukan kepada supervisor IT Infrastructure berkenaan dengan kompetensi apa yang harus ditingkatkan

C. Tanggungjawab

1. Menyelesaikan problem yang berkenaan dengan IT infrastructure secepat dan seefektif mungkin agar user tidak terganggu pekerjaannya terlalu lama

3.1.4.3 Sistem Informasi di PT. Otto Pharmaceutical Industries

Aplikasi yang ada di PT Otto dibangun dan dikembangkan secara internal oleh departemen IT. Aplikasi terbagi menjadi 2 jenis yaitu aplikasi core yang mendukung proses utama di perusahaan dan aplikasi pendukung. Adapun aplikasinya sebagai berikut :

Tabel 3.1 Sistem Informasi di PT Otto Pharmaceutical Industries

No	System Name	System Description	Location	Status
1	Sistem Monitoring Kalibrasi dan Kualifikasi	of calibration and qualification	QA	Core
2	Viopor	monitoring Annual product review, deviation report and changecontrol.	QA	Core
3	SCETEK	monitoring and scheduling maintenance	Engineering	Core
4	MSP	Recording and reporting of finished goods and sale	Logistic	Core
5	PPIC 1	Recording and reporting SP, PO, LPB, Return, trial RnD BB dan BK.	Logistic	Core
6	KL	input data of material location	Logistic	Core
7	HPP1	record the product, raw material and batch.	Logistic	Core
8	CSM	Print out of sales, usage of material, etc	Logistic	Core

9	Monitoring Stock	stock report	Logistic	Core
10	SMS	Input data of finished goods sale (temporary)	Logistic	Core
11	POM 1	Program POM Penjualan pertriwulan	Logistic	Core
12	POM 2	Program POM Penjualan ekspor perbulan	Logistic	Core
13	POM9F	Program POM Rekap Penjualan pertahun	Logistic	Core
14	POMSEM	Program POM Semesteran	Logistic	Core
15	CETSMA	Print out of sales draft	Logistic	Core
16	DB_BROW	Browse untuk melihat DN dan SM	Logistic	Core
17	REKAP_SM	Print out of SM recapitulation for syrup	Logistic	Core
18	TRAN_MBS	Transfer Excel MBS to SQL	Logistic	Support
19	LABEL-LQ	Print out of quarantine label of raw and packaging material	Logistic	Core
20	SIM-RNDB	Data of Stock sample dan Expired Product	RnD	Core
21	STOBP	To check new packaging material	RnD	Core
22	MENUPO	Recording and reporting of Purchase Order (PO)	Purchasing	Support
23	MENUBM2	Recording and reporting LPB lain-lain	Purchasing	Support
24	HITPENAS	To calculate sale turnover for ASKES and Bukan Akses	Logistic , Accounting	Support
25	HITPENJ	To calculate monthly sale turnover	Logistic , Accounting	Support
26	Produksi KPI	Report of production KPI	Logistic, Production	Support
27	TRAINEE	Recording and reporting of personal training	HRD, QA	Support
28	REKRUT	Recording and reporting of employee	HRD	Support

3.2 Metodologi Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian kuantitatif dengan studi kasus di PT Otto Pharmaceutical Industries. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi
Penulis melakukan observasi langsung terhadap objek penelitian untuk mengetahui mendapatkan informasi yang dibutuhkan serta untuk mengetahui kondisi sebenarnya di lapangan.
2. Wawancara
Pada tahap ini, penulis melakukan tanya jawab terhadap pihak – pihak terkait untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat.
3. Penyebaran Kuesioner
Penyebaran kuesioner dilakukan kepada karyawan yang terkait dengan sistem informasi atau aplikasi. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner akan menentukan tingkat kematangan sistem informasi di perusahaan.

3.2.2 Tahapan Penelitian



Gambar 3.3 Tahapan Penelitian

3.2.2.1 Melakukan Observasi terhadap Perusahaan

Pengamatan dilakukan terhadap perusahaan yang diteliti dengan mempelajari dokumen – dokumen dan melakukan wawancara terhadap pihak – pihak terkait untuk mengetahui kondisi sistem informasi yang saat ini diterapkan di perusahaan tersebut.

3.2.2.2 Persiapan dan Rancangan Audit

Setelah melakukan observasi, penulis merancang tahapan tahapan audit agar pelaksanaan audit teratur.

Tahapan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Menentukan domain COBIT yang akan diterapkan sesuai dengan kondisi sistem informasi perusahaan
2. Menetapkan CSF (*Critical Success Factor*) tiap – tiap proses pada domain sistem informasi perusahaan. CSF adalah indikator atau faktor – faktor yang mempengaruhi kesuksesan suatu perusahaan.
3. Menetapkan KGI (*Key Goal Indicator*) tiap – tiap proses pada domain sistem informasi perusahaan. KGI adalah indikator yang menyatakan sesuatu yang telah dilakukan perusahaan. KGI digunakan untuk mendeskripsikan dampak (*outcome*) dari sebuah proses.
4. Menetapkan KPI (*Key Performance Indicator*) tiap – tiap proses pada domain sistem informasi perusahaan. KPI adalah tolak ukur (indikator kunci yang bersifat terukur), yang memberikan informasi kepada kita sejauh mana kita berhasil mencapai sasaran kinerja yang ingin dicapai
5. Menetapkan tujuan pengendalian berdasarkan CSF, KGI dan KPI
6. Membuat kuesioner berdasarkan tujuan pengendalian yang telah ditetapkan, membuat tingkat *maturity model* sistem informasi perusahaan.
7. Membuat pemetaan posisi sistem informasi perusahaan dengan menggunakan metode perhitungan *scoring maturity model*.

3.2.2.3 Pelaksanaan Audit

Pelaksanaan audit sistem informasi ini dilaksanakan berdasarkan *framework* COBIT 4.1 domain *Planning and Organization*. Audit dilakukan

dengan teknik kuesioner dan wawancara terhadap pihak yang sudah ditentukan sebelumnya.

3.2.2.4 Evaluasi Temuan dan Tindak Lanjut

Setelah mendapatkan data – data hasil audit, maka dilakukan evaluasi jika terdapat temuan. Temuan audit adalah himpunan data dan informasi yang dikumpulkan, diolah dan diuji selama melaksanakan tugas audit .

Kegiatan tindak lanjut adalah langkah – langkah yang harus diambil oleh auditor setelah laporan audit diserahkan kepada *auditee*. Tindak lanjut audit sangat penting karena manfaat pekerjaan audit bukan terletak pada banyaknya temuan audit yang dilaporkan, melainkan pada tindak lanjut atas laporan audit dan direkomendasikan.

3.2.3 Menetapkan Domain Planning and Organization

Penetapan domain *Planning and Organization* pada audit ini didasari atas temuan yang didapat oleh penulis yang berhubungan dengan perencanaan strategi IT di perusahaan. Kemudian domain ini mencakup strategi dan taktik yang menyangkut identifikasi bagaimana IT dapat memberikan kontribusi dalam pencapaian tujuan bisnis sehingga terbentuk perusahaan yang baik dengan infrastruktur teknologi yang baik pula.

3.2.4 Menetapkan KGI, CSF, dan KPI domain *Planning and Organization*

Setelah penetapan domain yang digunakan untuk audit, maka dilakukan penetapan KGI (*Key Goal Indicator*), *CSF* (*Critical Success Factor*), *KPI* (*Key Performance Indicator*) untuk PO 1 sampai dengan PO 10. Berikut deskripsi indikator kerjanya :

Tabel 3.2 KGI, CSF dan KGI domain PO

Domain Planning and Organization	
PO 1	Menetapkan Rencana Strategis TI
KGI	
1	Menentukan batasan / usaha bisnis
2	Menyelaraskan strategi IT Cooperate sesuai dengan kondisi perusahaan
3	Rencana proyek dan anggaran tahunan sesuai

CSF	
1	Menentukan proses core dan penunjang di perusahaan (KGI 1)
2	Menetapkan pendekatan yang sesuai dengan strateg IT Coorporate (KGI 2)
3	Mengelola waktu pengerjaan proyek yang disesuaikan dengan kebutuhan user (KGI 3)
4	Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan proyek (KGI 3)
KPI	
1	Jumlah proses core dan penunjang perusahaan sudah terdefinisi 100%
2	Aktual biaya dibandingkan dengan budget (KGI 3)
3	Strategi IT Coorporate dapat diterapkan di perusahaan dalam jangka panjang (KGI 2)
4	Ketepatan waktu penyelesaian proyek meningkat (KGI 2)
PO 2	Menetapkan Arsitektur IT
KGI	
1	Mendesripsikan aplikasi dan infrastruktur yang dimiliki
2	Manajemen informasi yang ada di perusahaan
3	Memenuhi kebutuhan strategi bisnis
CSF	
1	Memodelkan kerangka infrastruktur IT dan infrastruktur yang akan dibangun (KGI 1)
2	Dokumentasi software development (KGI 2)
3	Membuat klasifikasi data (data security) (KGI 2)
4	Proses utama di perusahaan sudah menggunakan aplikasi (KGI 3)
KPI	
1	Jumlah infrastruktur yang ada sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan per tahun (KGI 1)
2	Jumlah aplikasi dalam yang membantu proses utama perusahaan sesuai kebutuhan perusahaan (KGI 3)
3	Aplikasi yang menghasilkan informasi yang dibutuhkan perusahaan kurang dari 1 hari (KGI 2, CSF 2)
4	Jumlah user yang sudah terkoneksi intranet 100% (KGI 1)
PO 3	Menetapkan Arah Teknologi
KGI	
1	Menerapkan standar sistem yang sesuai dengan keadaan perusahaan
2	Evaluasi kesesuaian aplikasi dan infrastruktur
3	Menyesuaikan dengan kebutuhan proses bisnis user
4	Tercapainya kualitas dengan standar yang dipakai
CSF	
1	Membuat infrastruktur plan (KGI 1)
2	Membuat user requirement analysis untuk memahami kebutuhan user (KGI 3)

3	Penerapan resource management (KGI 2)
4	Melakukan evaluasi standar sistem yang dipakai (KGI 4)
KPI	
1	Jumlah sistem yang sudah memenuhi standar meningkat dari tahun sebelumnya (KGI 1)
2	Jumlah infrastruktur yang mendukung aplikasi sudah sesuai 90% (KGI 2)
3	Tingkat efektifitas penggunaan aplikasi oleh user meningkat (KGI 3)
4	% KPI meningkat per tahun dengan diterapkannya standar yang berlaku (KGI 4)
PO 4	Menetapkan Proses, Organisasi dan Hubungannya
KGI	
1	Pengelolaan IT yang efektif dan efisien di seluruh departemen perusahaan
2	Mengembangkan proses - proses IT agar sesuai dengan kondisi perusahaan
3	Menyusun strategi IT dengan sumberdaya yang ada secara maksimal
4	Mendefinisikan proses dan tanggung jawab IT
CSF	
1	Membuat prosedur tetap untuk tiap tiap proses IT (KGI 1)
2	Sosialisasi prosedur tetap kepada karyawan terkait (KGI 1)
3	Membuat evaluasi kesesuaian prosedur tetap dengan proses yang sedang berjalan (KGI 2)
4	Membuat list resource yang dimiliki (KGI 3)
5	Membuat sistem tata kelola IT sesuai dengan proses - proses yang ada (KGI 4)
KPI	
1	Jumlah proses yang sudah dibuat prosedur tetap meningkat dari tahun sebelumnya (KGI 4)
2	Prosedur tetap yang sudah dibuat diriview setiap 3 bulan sekali (KGI 2)
3	Jumlah aset IT yang sudah tercatat 100% (KGI3, CSF 4)
4	Semua Departemen yang menerapkan kebijakan IT (KGI 1, CSF 2)
PO 5	Mengatur Investasi
KGI	
1	Investasi IT berhasil memenuhi manfaat yang diharapkan
2	Biaya aktual pengeluaran dibandingkan dengan budget
3	Investasi IT selaras dengan standar perusahaan
CSF	
1	Setiap departemen membuat list kebutuhan IT (KGI 1)
2	Membuat perkiraan biaya / budgeting untuk satu tahun kedepan (KGI 2)
3	Mengklasifikasikan tipe dan jenis biaya terkait IT (KGI 2)
4	Melakukan kontrol terhadap biaya investasi yang dikeluarkan (KGI 2)

5	Menetapkan standar spek pembelian barang IT yang disesuaikan kebutuhan user (KGI 3)
KPI	
1	Jumlah investasi IT yang dibeli sesuai dengan list kebutuhan yang dibuat (KGI 1)
2	Jumlah biaya aktual sesuai dengan budget IT per tahun (KGI 2)
3	Jumlah investasi IT yang sesuai dengan standar kebutuhan perusahaan (KGI 3)
PO 6	Mengkomunikasikan Tujuan dan Arahan Manajemen
KGI	
1	Mengatur aktivitas terkait penggunaan IT di perusahaan
2	Standar baku bagi departemen - departemen terkait
3	Menjamin keamanan dalam penggunaan IT di perusahaan
CSF	
1	Membuat kebijakan terkait dengan penggunaan IT (KGI 1)
2	Membuat prosedur tetap dari proses proses IT (KGI 2)
3	Mensosialisasikan kebijakan dan prosedur tetap ke setiap departemen di perusahaan (KGI 2)
4	Melakukan pengawasan terhadap penggunaan IT (KGI 3)
5	Membuat sistem proteksi bagi keamanan data (KGI 3)
KPI	
1	Sosialisasi kebijakan IT maks 1 hari setelah kebijakan berlaku (KGI 1)
2	Target penerapan kebijakan IT di departemen 90% (KGI 2)
3	Jumlah user komputer diperusahaan sudah memiliki password sendiri (KGI 3)
PO 7	Mengelola Sumber Daya Manusia
KGI	
1	Mendefinisikan tugas dan tanggung jawab karyawan IT
2	Pengukuran kinerja karyawan IT
3	Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan IT
4	Sumber daya manusia sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan perusahaan
CSF	
1	Membuat job description untuk setiap posisi di IT (KGI 1)
2	Setiap karyawan IT membuat KPI dan disubmit ke cooperate (KGI 2)
3	Mengikuti pelatihan terkait IT untuk menambah pengetahuan dan meningkatkan skill (KGI 3)
4	Membuat kriteria / personal recruitment dalam merekrut karyawan IT (KGI 4)
5	Menerapkan sistem staff backup dan share knowledge agar tidak tergantung pada 1 orang (KGI 3)
KPI	

1	Nilai rata - rata skor kompetensi karyawan adalah 85 (KGI 2)
2	Membuat KPI selama 1 tahun dengan target 100% (KGI 1)
3	Melaksanakan pelatihan minimal 1 kali dalam 1 tahun (KGI 3)
4	Jumlah pegawai IT yang Sarjana IT sudah 100% (KGI 4)
PO 8	Mengatur Kualitas
KGI	
1	Kualitas IT sesuai dengan kebutuhan user
2	Menilai kinerja dari penerapan IT di perusahaan
3	Mengevaluasi aplikasi di perusahaan
CSF	
1	Membuat quality management system (KGI 3)
2	Membuat standar kualitas dari didalam pengadaan barang IT (KGI 1)
3	Melakukan pengawasan dan pemeliharaan IT secara berkala (KGI 3)
4	Membuat evaluasi kinerja sistem IT (KGI 2)
5	Melakukan audit internal (KGI 2)
KPI	
1	Jumlah aplikasi IT yang dengan lisensi resmi meningkat dari tahun sebelumnya (KGI 1)
2	Aplikasi dapat digunakan oleh user dalam jangka waktu panjang (KGI 3)
3	Jumlah KPI departemen IT meningkat dari tahun sebelumnya (KGI 2)
PO 9	Menilai dan Mengatur Resiko
KGI	
1	Meminimalisir kegagalan penggunaan IT
2	Menjamin keamanan data dan informasi perusahaan
3	Mempercepat penanganan masalah IT
CFS	
1	Membuat analisa resiko jika terjadi ketidaksesuaian (KGI 1)
2	Membuat sistem backup data otomatis (KGI 1, KGI 2)
3	Membuat security sistem IT (KGI 1, KGI 2)
4	Mempercepat respon dalam menangani masalah (KGI 3)
5	Membuat kebijakan penggunaan IT (IT Policy) (KGI 2)
KPI	
1	Waktu respon masalah IT \leq 1 hari (KGI 4, CSF 3)
2	Penyelesaian masalah IT error mencapai target 100 % (KGI 3)
3	Semua komputer yang sudah dipasang antivirus (KGI 2)
4	Jumlah laporan kehilangan data komputer menurun setiap tahunnya (KGI 1)
PO 10	Mengatur Proyek
KGI	
1	Menyelaraskan proyek IT dengan kebutuhan user
2	Mengontrol pengerjaan proyek

3	Ketepatan waktu penyelesaian proyek
CFS	
1	Membuat permintaan pengajuan proyek (KGI 1)
2	Membuat analisa kebutuhan untuk proyek (KGI 1)
3	Membuat model / kerangka proyek (KGI 1)
4	Membuat jadwal pengerjaan proyek (KGI 3)
5	Monitoring pengerjaan proyek IT dan membuat dokumentasi (KGI 2)
KPI	
1	Penyelesaian aplikasi program mencapai target 100% (KGI 2)
2	Waktu penyelesaian develop program sesuai yang ditentukan (KGI 3)
3	Perbaikan komputer /jaringan internal user dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah disepakati dengan target 100% (KGI 3)
4	efektifitas penggunaan aplikasi oleh user meningkat (KGI 1)

3.2.5 Analisis Kuesioner

Kuesioner merupakan sebuah alat untuk mengumpulkan data yang berisikan daftar pertanyaan terkait domain *planning and organisation*. Kuesioner disebar kepada sebagian departemen yang ada di PT Otto. Perhitungan kuesioner dilakukan menggunakan skoring atau bobot dari setiap pertanyaan yang diajukan pada responden. Hasil yang didapat merupakan skala yang ada dalam *Maturity Models*.

Penyebaran kuesioner disesuaikan dengan pihak – pihak yang berhubungan dengan domain *planning and organisation* di PT Otto. Responden dikelompokkan sebagai berikut :

Tabel 3.3 Pengelompokan Responden

Departemen	Jabatan	Jumlah yang disebar	Jumlah yang kembali
IT	Manager	1	1
IT	Spv Development	1	1
IT	Staff Development	1	1
IT	Spv IT Infrastructure	1	1

IT	Staff IT Infrastructure	1	1
QM	Manager	1	1
QA	Manager	1	1
LOGISTIK	Staff	5	4
SDM	Staff	2	2
ACCOUNTING	Staff	1	1
PURCHASING	Staff	7	6
QA	Staff & Adm	13	13
ENGINEERING	Staff	1	1

