

BAB III

OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% sisanya dikuasai oleh publik. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode “TLKM” dan New York Stock Exchange (NYSE) dengan kode “TLK”.^[24]

Dalam upaya bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, TelkomGroup mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi TelkomGroup menjadi lebih *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas.

Kegiatan usaha TelkomGroup bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melengkapi *legacy* yang sudah ada sebelumnya.

Saat ini TelkomGroup mengelola 6 produk portofolio yang melayani empat segmen konsumen, yaitu korporat, perumahan, perorangan dan segmen konsumen lainnya. Berikut penjelasan portofolio bisnis TelkomGroup :

a. Mobile

Portofolio ini menawarkan produk *mobile voice*, SMS dan *value added service*, serta *mobile broadband*. Produk tersebut ditawarkan melalui entitas anak,

Telkomsel, dengan merk Kartu Halo untuk pasca bayar dan simPATI, Kartu As dan Loop untuk pra bayar.

b. Fixed

Portofolio ini memberikan layanan *fixed service*, meliputi *fixed voice*, *fixed broadband*, termasuk Wi-Fi dan *emerging wireless technology* lainnya, dengan *brand* IndiHome.

c. Wholesale & International

Produk yang ditawarkan antara lain layanan interkoneksi, *network service*, Wi-Fi, VAS, *hubbing data center* dan *content platform*, data dan internet, dan *solution*.

d. Network Infrastructure

Produk yang ditawarkan meliputi *network service*, satelit, infrastruktur dan tower.

e. Enterprise Digital

Terdiri dari layanan *information and communication technology platform service* dan *smart enabler platform service*.

f. Consumer Digital

Terdiri dari media dan *edutainment service*, seperti *e-commerce* (blanja.com), video/TV dan *mobile based digital service*. Selain itu, kami juga menawarkan *digital life service* seperti *digital life style* (Langit Musik dan VideoMax), *digital payment* seperti TCASH, *digital advertising and analytics* seperti *bisnis digital advertising* dan solusi *mobile banking* serta *enterprise digital service* yang menawarkan layanan *Internet of Things* (IoT).

3.1.1 Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia

Sepanjang keberadaannya, Telkom telah melayani bangsa dan sukses mendekatkan jarak melalui komunikasi di negara kepulauan terbesar di dunia ini. di dukung oleh pengalaman sebagai pemain utama di Indonesia, potensi dan kapabilitas Telkom yang masih sangat besar serta peluang pasar Asia Pasifik

yang masih terbuka lebar, mengantarkan Telkom untuk mencanangkan visi dan misi sebagai berikut :

a. Visi

Be the King of Digital in the Region

b. Misi

Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization

3.1.2 Budaya PT. Telekomunikasi Indonesia

Telkom senantiasa membangun sistem dan budaya Perusahaan yang terintegrasi sebagai pendekatan pengelolaan bisnis yang komprehensif untuk mencapai keunggulan kinerja Perusahaan, menjalankan kepatuhan, menjalankan bisnis yang beretika dan dimilikinya kesadaran Perusahaan dan karyawan yang peka akan tanggung jawab sosial kepada masyarakat sebagai wujud warga negara yang baik. Lebih dari itu sistem dan budaya terus dikembangkan sesuai dengan tuntutan dan perubahan bisnis untuk mewujudkan cita-cita agar Telkom terus maju, dicintai pelanggannya, kompetitif di industrinya dan dapat menjadi role model Perusahaan. Sejak tahun 2009 dilakukan transformasi budaya baru Perusahaan yang disebut dengan “The Telkom Way”.

3.1.3 Logo Identitas dan Slogan PT. Telekomunikasi Indonesia

Logo bagi sebuah perusahaan adalah sebuah bentuk yang mewakili identitas diri dari perusahaan itu sendiri. PT. TELKOM sendiri tidak semata-mata mempresentasikan identitas hanya dengan bentuk logo yang biasa, namun setiap bentuk dari logo memiliki maksud tertentu yang menunjukkan identitas dari perusahaan PT. TELKOM itu sendiri, seperti pada gambar :

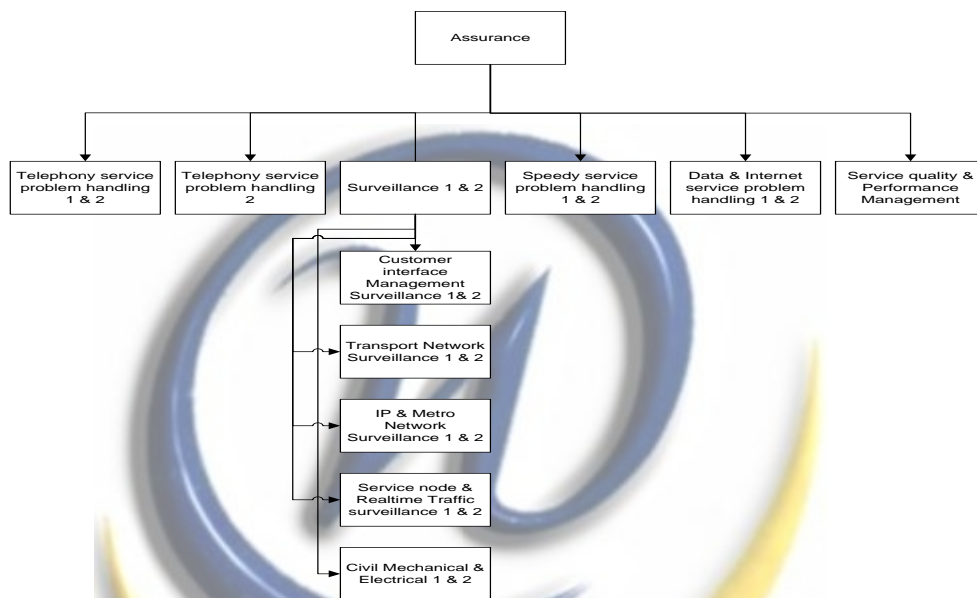


Gambar 3. 1 Logo Telkom Indonesia

Slogan PT. TELKOM yaitu "Dunia Dalam Genggamamu" (bahasa Inggris: "The World in Your Hand"). Telkom menyediakan jasa telepon tetap kabel (fixed wireline), jasa telepon tetap nirkabel (fixed wireless), jasa telepon bergerak (mobile service), data/internet serta jasa multimedia lainnya.

3.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dari divisi DSO Surveillance PT. Telekomunikasi Indonesia dapat dilihat pada gambar di bawah ini ^[25] :



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi

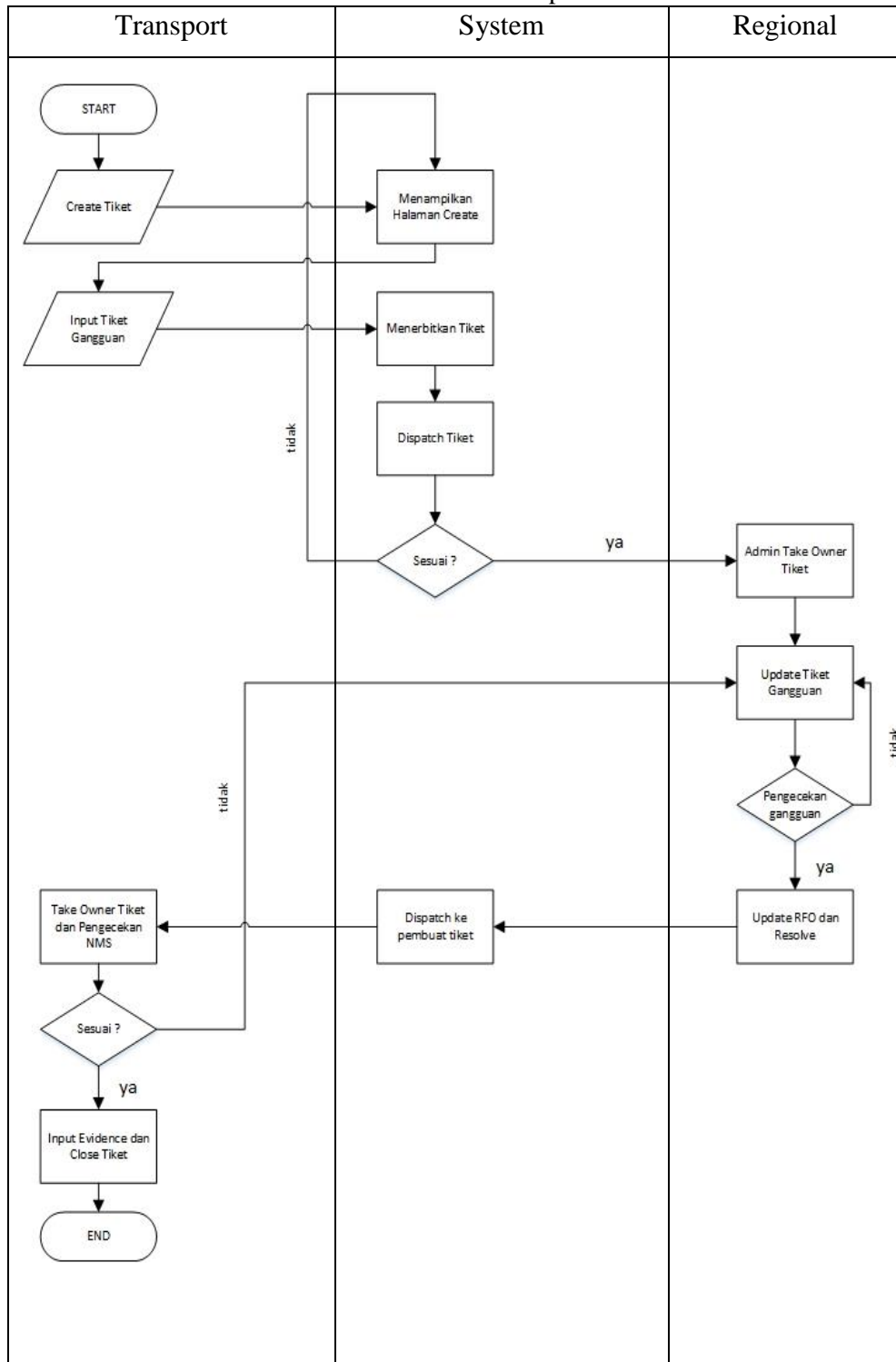
3.1.5 Proses Bisnis NOSSA

Alur dari aplikasi NOSSA yaitu sebagai berikut, Aplikasi NOSSA dibuka, lalu akan masuk ke halaman utama untuk create tiket NOSSA. Setelah memasukkan headline tiket gangguan, tiket akan ada untuk proses selanjutnya yaitu dispatch tiket sesuai dengan regional dari gangguan tersebut (ROC-1 sampai ROC-7). Admin dari regional yang sesuai dengan gangguan akan mengambil tiket dan mengupdate tiket sesuai dengan progres penanganan gangguan jaringan yang ada. Update tiket dilakukan setiap ada progres penanganan gangguan, yang digunakan sebagai informasi kepada pihak yang bersangkutan. Apabila proses penyambungan kabel yang mengalami gangguan sudah selesai, maka admin dari Regional akan mengembalikan tiket kepada pembuat awal tiket. Rekan Transport dari DSO

Surveillance akan mengecek gangguan via NMS dan akan memasukkan evidence untuk selanjutnya proses close tiket.

Berikut ini adalah Flowmap Proses Bisnis Aplikasi NOSSA

Tabel 3. 1 Flowmap



Bagian-bagian dalam bagian divisi DSO Surveillance PT. Telkom Indonesia memiliki *job description* sebagai berikut :

3.1.5.1 Transport Network Surveillance

Transport Network Surveillance memiliki tugas-tugas sebagai berikut :

1. Melaksanakan kegiatan *surveillance transport backbone* dan RMJ termasuk melaksanakan *open* tiket NOSSA, *progress* tiket NOSSA, *closing* Tiket dan koordinasi dengan CIM untuk proses SMS Siaga.
2. Melaksanakan kegiatan *incident handling* layanan SL-Digital, IPLC (SDH) termasuk *progress* dan *closing* tiket.
3. Melaksanakan koordinasi dengan PIC penanganan gangguan DC (C4 DES, DWS, TELIN), Telkom Kawasan (ARNET), *internal* NETBRO (*Transport Operation, Transport Development, CME*), *internal Assurance* (*Surveillance IP, Surveillance SN, CIM, Datin Problem Handling, Telephony, dan Speedy*).
4. Memastikan gangguan *transport* yg terjadi telah diinputkan ke *log book* Infra CNR beserta *evidence capture* NMS dan nomor Tiket serta menjamin akurasi datanya.
5. Memastikan *tools Surveillance Transport* (NMS, NOSSA, SMS Siaga) berjalan dengan normal.
6. Melaksanakan *transfer knowledge transport* untuk personil organik dan tenaga *outsorce Surveillance Transport*.
7. Melaksanakan evaluasi ijin Perpu *Transport* dan CO.
8. Memonitor pelaksanaan ijin PERPU dan menginfokan ke petugas jaga.
9. Melaksanakan *update* PIC penanganan gangguan *Transport*.
10. Melaksanakan *update* data teknis dan konfigurasi *Transport*.
11. Melaksanakan *management user* dan *password* untuk NMS *Transport*, NOSSA dan SMS Siaga untuk organik dan *Outsource*.
12. Menyusun RKAP *Surveillance Transport*.
13. Menyusun Jadwal dinas *Outsource Surveillance Transport*.
14. Membuat evaluasi kinerja tenaga *Outsource*.

3.1.5.2 IP Metro Network Surveillance

IP dan Metro Network Surveillance memiliki tugas-tugas sebagai berikut :

1. Melaksanakan kegiatan *surveillance Metro-E, Router Tera, Router PE, Router C, IMUX* termasuk melaksanakan *open* tiket NOSSA, *progress* tiket NOSSA, *closing tiket* dan koordinasi dengan CIM untuk proses SMS Siaga.
2. Melaksanakan kegiatan *incident handling* terkait gangguan infrastruktur IP dan *metro* termasuk *progress* dan *closing* tiket (NOSSA dan SMS Siaga).
3. Melaksanakan koordinasi dengan PIC penanganan gangguan DC (C4 DES, DWS, TELIN), Telkom Regional (ARNET, AKSES), internal NETBRO (*IP operation, Satelit Operation, Akses Operation*), internal Assurance (*Surveillance Transport, Surveillance SN, CIM, Datin Problem Handling, Telephony, Speedy dan Akses Tracking Order*).
4. Memastikan gangguan infrastruktur IP yg terjadi telah diinputkan ke *log book* Infra-CNR beserta *evidence capture* NMS dan nomor tiket serta menjamin akurasi datanya.
5. Memastikan *tools surveillance* IP (NMS, Wmap, Embassy, NOSSA, SMS Siaga) berjalan dengan normal.
6. Melaksanakan *transfer knowledge* IP dan Metro untuk personil organik dan tenaga *outsorce Surveillance* IP.
7. Menginfokan kegiatan ijin PerPu ke petugas jaga 247.
8. Melaksanakan *update* PIC penanganan gangguan IP dan *Metro*.
9. Melaksanakan *update* data teknis dan konfigurasi perangkat IP dan *Metro*.
10. Melaksanakan management *user* dan *password* untuk NMS IP & *Metro*, NOSSA dan SMS Siaga untuk organik dan *Outsource*.
11. Menyusun RKAP *surveillance* IP.
12. Menyusun jadwal dinas rekans *Outsource surveillance* IP.
13. Membuat evaluasi kinerja Tenaga *Outsource*

3.1.5.3 Service Node Surveillance

Service Node Surveillance memiliki tugas-tugas sebagai berikut :

1. Melaksanakan kegiatan *surveillance* perangkat *Service Node* (SS, IMS, TDM) termasuk melaksanakan *open* tiket NOSSA, *progress* tiket NOSSA, *closing* tiket dan koordinasi dengan CIM untuk proses SMS Siaga.
2. Melaksanakan kegiatan *incident handling* terkait gangguan infrastruktur *Service Node* termasuk *progress* dan *closing* tiket (NOSSA dan SMS Siaga).
3. Melaksanakan koordinasi dengan PIC penanganan gangguan DC (C4 DES, DWS, TELIN), Telkom Regional (ARNET, AKSES), *internal NETBRO (Service Node Operation)*, *internal Assurance (Surveillance Transport, Surveillance IP, CIM, Datin Problem Handling, Telepony, Speedy dan Akses Tracking Order)*.
4. Memastikan gangguan infrastruktur *Service Node* yg terjadi telah diinputkan ke *log book* Infra CNR beserta *evidence capture* NMS dan nomor tiket serta menjamin akurasi datanya.
5. Melaksanakan evaluasi *real time* trafik *telephony* dan *rerouting*.
6. Melaksanakan evaluasi trafik H-7 sampai dengan H+7 trafik *telephony* IC dan OG untuk lebaran dan natal tahun baru.
7. Memastikan *tools Surveillance Service Node* (NMS, NOSSA, SMS Siaga) berjalan dengan normal.
8. Melaksanakan *transfer knowledge Service Node & Traffic* untuk personil Organik dan tenaga *Outsource surveillance service node*.
9. Melaksanakan update PIC penanganan gangguan *Service Node*.
10. Melaksanakan update data teknis dan konfigurasi *Service Node*.
11. Melaksanakan *management user* dan *password* untuk NMS *Service Node*, NOSSA dan SMS Siaga untuk Organik dan *Outsource*.
12. Menyusun RKAP *Surveillance Service Node*.
13. Menyusun jadwal dinas rekan *Outsource Service Node*.
14. Membuat evaluasi kinerja tenaga *Outsource*

3.1.5.4 CIM Surveillance

CIM Surveillance memiliki tugas-tugas sebagai berikut :

1. Melaksanakan Fungsi Helpdesk Assurance (berkoordinasi dengan rekan regional Telkom se Indonesia).
2. Mengawal progress gangguan di NOSSA
3. Memastikan tools CIM berfungsi dengan baik (Desktop, aplikasi NOSSA, aplikasi Telegram dan aplikasi sms siaga)
4. Melaksanakan open, progress, closed SMS Siaga
5. Menjamin akurasi Content SMS Siaga
6. Menjalankan fungsi Administrasi di lingkungan Surveillance
7. Melaksanakan fungsi management untuk Tools SMS Siaga dan NOSSA
8. Melaksanakan update PIC penanganan gangguan
9. Menyusun RKAP CIM Surveillance
10. Menyusun Jadwal Dinas rekans Outsource CIM
11. Menyusun Jadwal Posko Rafinaru
12. Membuat berita tentang aktifitas Surveillance untuk portal infratel
13. Sebagai PIC Quality and Performance Management di Surveillance
14. Membuat evaluasi kinerja tenaga *Outsource*.

3.1.6 NOSSA

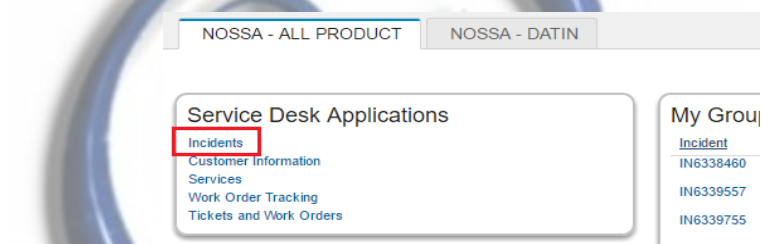
NOSSA (New Operation Support System Assurance), adalah aplikasi yang digunakan oleh divisi Assurance Center untuk mengelola dan memonitoring komplain gangguan-gangguan yang masuk pada setiap waktu. Agar aplikasi yang telah diterapkan ini dapat berjalan sesuai proses bisnis dan tujuan organisasi maka diperlukan banyak faktor yang harus diperhatikan tidak hanya berfokus pada pengelolaan informasi semata, melainkan juga harus fokus untuk menjaga layanan kepada pelanggan agar gangguan komplain yang dilaporkan pelanggan dapat diselesaikan secara cepat dan tepat.



Gambar 3. 3 Tampilan Login

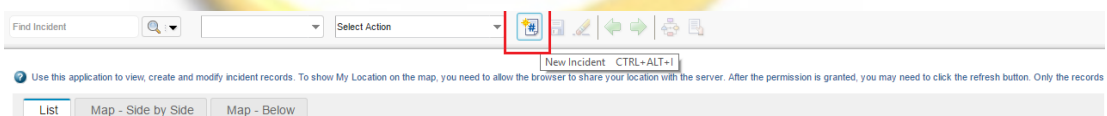
Berikut ini langkah-langkah pelaksanaan Open Tiket pada aplikasi NOSSA.

1. Buka situs nossa.telkom.co.id, kemudian log in dengan memasukkan *username* dan *password* karyawan. Setelah terbuka websitenya, pilih *Incident* pada box Service Desk Application.



Gambar 3. 4 Tampilan Halaman Utama

2. Setelah itu, klik icon untuk *New Incident* yang berada di atas tengah webpage.



Gambar 3. 5 Tampilan Halaman New Incident

3. Pada Headline muncul no Tiket yang akan diopen. Klik icon berbentuk kaca pembesar pada Source bagian User Information.

IN6340196

Owner: Reported Date: 18-07-2016 10:58:06 TTR Customer: TTR Witel:
 Owner Group: Reported Priority: TTR Nasional: TTR Mitra:
 Plaza Group: TTR Regional: TTR Agent:

New Send to Tier-2 (Queued) NetCool Wait for Impacted Services Pending - SLA Hold Send to Tier-3 (Backend) Final Check Resolved (Technical Closed) Media Caring Salam Simpatik Closed

User Information

Reported By: TRA002 Name: HARNIATI ISMAH M Customer ID: Service ID: Attachments

Source: SERVICEDESK

Gambar 3. 6 Tampilan Halaman Nomer Tiket

4. Pilih Manual Gammas.

Select Value

Filter > 1 - 11 of 11

Value	Description
PROACTIVE_TICKET	Proactive Ticket
SERVICEDESK	Service Desk
TICARES	TICARES System
REMEDY	REMEDY
NETCOOL NONGAMMAS	NetCool Non-Gammas
NETCOOL GAMMAS	NetCool Gammas
MANUAL_GAMMAS	Manual GAMMAS
MYINDIHOME	MYINDIHOME
RIGHTNOW	RIGHTNOWCX System
OSM	OSM fulfillment fallout
T3ONLINE	T3ONLINE System

Cancel

Gambar 3. 7 Tampilan Manual Gammas

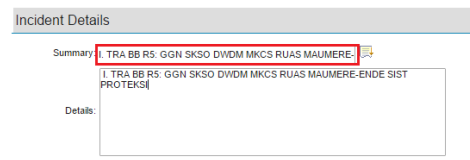
5. Ketik NAS pada box Work Zone.

Service ID: Work Zone: Witel: Work Zone

Work Zone: NAS

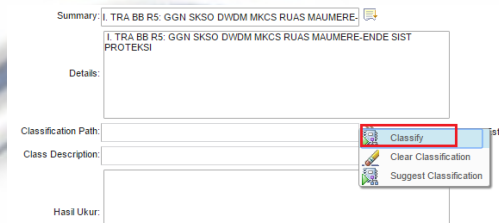
Gambar 3. 8 Tampilan Work Zone

6. Tulis laporan gangguan sesuai dengan format, seperti I.TRA BB R5 GGN SKSO DWDM..... pada box *Detail* bagian *Incident Detail*. Kemudian copy laporan gangguan tersebut pada box *Summary*



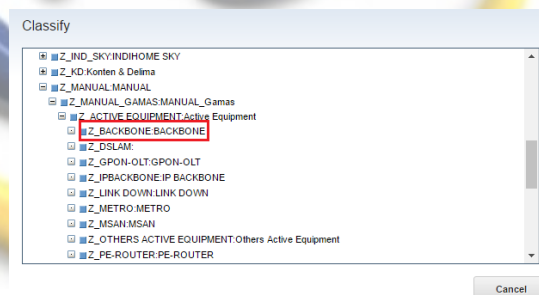
Gambar 3. 9 Tampilan Halaman Incident Detail

7. Setelah itu, pilih *Classify* pada *Classification Path*.



Gambar 3. 10 Tampilan Halaman Classify

8. Cari Z_BACKBONE:BACKBONE.



Gambar 3. 11 Tampilan Halaman Backbone

9. Klik Take Ownership.

Gambar 3. 12 Tampilan Halaman Take Ownership

10. Klik icon *Route Workflow* yang berada di sebelah icon *Take Ownership*.

Gambar 3. 13 Tampilan Halaman Route Workflow

11. Pilih *Route for Resolution*.

Gambar 3. 14 Tampilan Halaman Route for Resolution

12. Klik Take Ownership kembali, pilih Reassign Owner.

The screenshot shows a ticket management interface for incident IN6340196. The ticket title is 'I. TRA BB R5: GGN SKSO DWDM MKCS RUAS MAUMERE-ENDE SIST PROTEKSI'. The owner is TRA002, and the reported date is 18-07-2016 10:58:06. The ticket is currently in the 'New' state. A 'Manual Input' dialog box is open, showing three options: 'Search for solution and Route to Tier 3 to resolve the ticket', 'Reassign Owner' (which is selected), and 'Resolve the incident'. Below these options is a 'Memo' field and 'OK' and 'Cancel' buttons. A red arrow points from the 'Take Ownership' icon in the top toolbar to the 'Reassign Owner' option in the dialog box.

Gambar 3. 15 Tampilan Halaman Reassign Owner

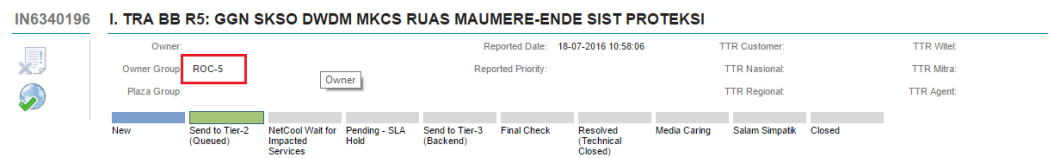
13. Ketik ROC dan pilih dengan ROC yang sesuai.

The screenshot shows the 'Select Owner' dialog box with the 'Person Groups' tab selected. It displays a list of 16 ROC (Role of Contact) options. The first option, 'ROC', is highlighted in blue. The 'ROC-5' option is highlighted with a red box. The list includes various ROC types such as ROC-1, ROC-1 BGES, ROC-2, ROC-2 BGES, ROC-3, ROC-3 BGES, ROC-3 HJAU, ROC-4, ROC-4 BGES, ROC-4 LOGIC, ROC-5, ROC-5 BGES, ROC-5 OE, ROC-6, and ROC-7.

Person Group	Description
ROC	ROC
ROC-1	ROC-1
ROC-1 BGES	ROC-1 BGES
ROC-2	ROC-2
ROC-2 BGES	ROC-2 BGES
ROC-3	ROC-3
ROC-3 BGES	ROC-3 BGES
ROC-3 HJAU	ROC-3 HJAU
ROC-4	ROC-4
ROC-4 BGES	ROC-4 BGES
ROC-4 LOGIC	ROC-4 LOGIC
ROC-5	ROC-5
ROC-5 BGES	ROC-5 BGES
ROC-5 OE	TREGS OE
ROC-6	ROC-6
ROC-7	ROC-7

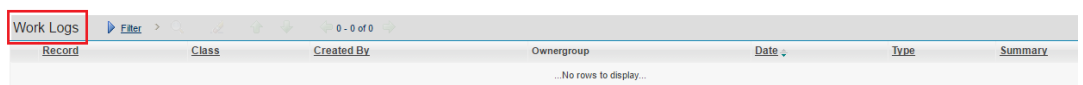
Gambar 3. 16 Tampilan Halaman ROC

14. Apabila telah muncul nama ROC-5 pada *Owner Group*, artinya proses *Open Tiket* telah selesai.



Gambar 3. 17 Tampilan Halaman Open Tiket

15. Dilanjutkan dengan proses eskalasi atau monitoring tiket setiap satu jam sekali. Eskalasi terakhir dapat dicek pada *Record* bagian *Work Logs*



Gambar 3. 18 Tampilan Halaman Work Logs

Setelah dilakukan dilakukan eskalasi terakhir dan pada Record bagian Work Logs sudah tertera laporan perbaikan, maka sudah saatnya dilakukan Close Tiket. Proses Close Tiket cenderung lebih singkat dibandingkan proses Open Tiket.

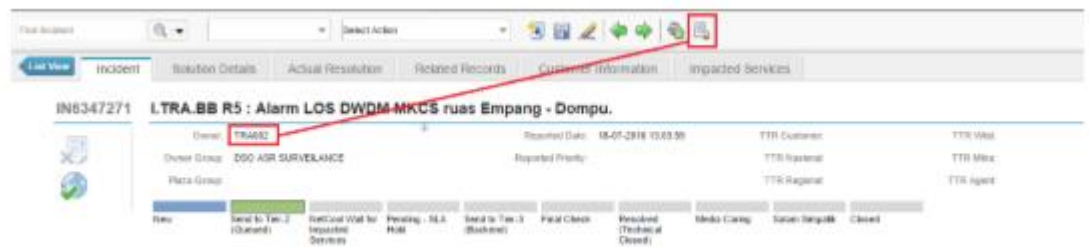
Kasus gangguan berikut ini merupakan kasus gangguan di ROC-5 ruas Empang-Dompu yang telah dilaporkan siap untuk diclose pada pukul 13.03 tanggal 18 Juli 2016. Berikut tahap- tahap pelaksanaan Close tiket:

1. Buka situs nossa.telkom.co.id. Cek tiket yang harus disclose pada box My Work.



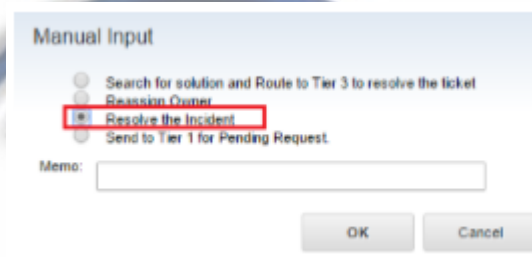
Gambar 3. 19 Tampilan Halaman Box My Work

2. Klik Take Ownership agar Ownership tiket berubah menjadi TRA002 yang berarti tiket telah dikembalikan ke bagian Assurance Transport



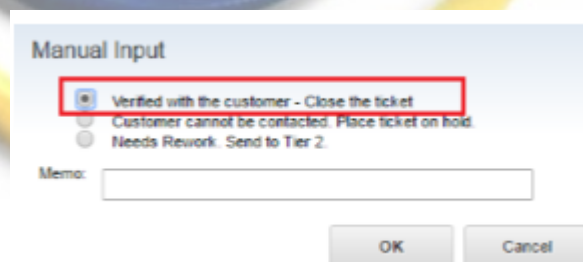
Gambar 3. 20 Tampilan Halaman Take Ownership

3. Pilih Resolve the Incident.



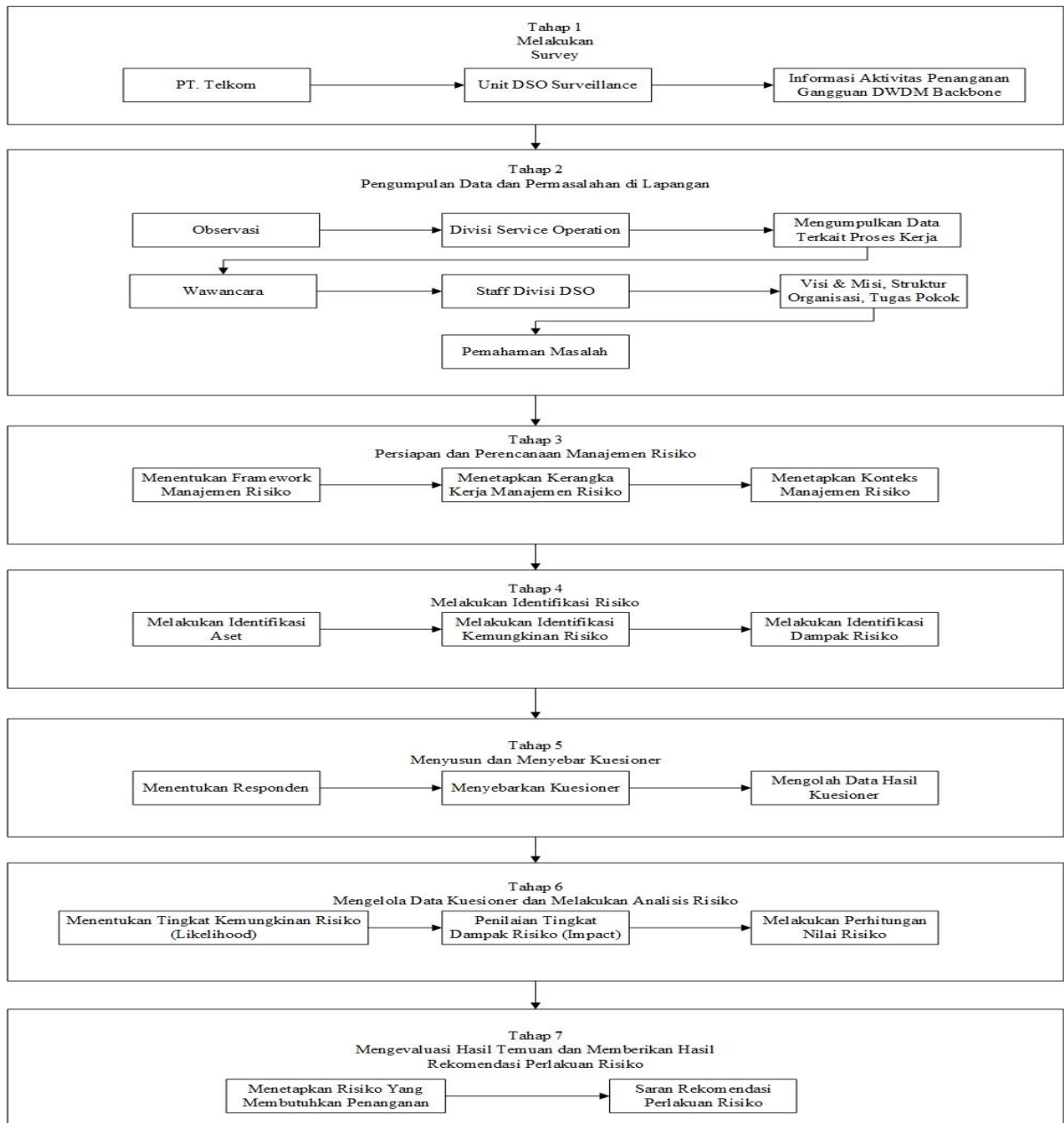
Gambar 3. 21 Tampilan Resolve Tiket

4. Pilih Verified with The Costumer-Close The Ticket. Dan proses Close Tiket pun selesai.



Gambar 3. 22 Tampilan Close Tiket

3.2 Metodologi Penelitian



Gambar 3. 23 Tahapan Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini terdapat tujuh tahapan penelitian, antara lain sebagai berikut :

a. Tahap 1

Penulis melakukan survei ke PT. Telkom Indonesia yaitu dengan mendatangi Unit DSO Surveillance sebagai divisi yang bertanggung jawab terhadap sistem informasi pengelolaan gangguan jaringan, guna mengetahui sejauh

mana kegiatan Unit DSO Surveillance dalam mengimplementasikan penggunaan teknologi informasi dalam menjalankan fungsi utamanya.

b. Tahap 2

Penulis melakukan observasi dan wawancara kepada staff divisi Unit DSO Surveillance sebagai pihak yang bertanggung jawab atas penggunaan layanan teknologi informasi dalam pengelolaan gangguan jaringan di Telkom Indonesia, dan penulis juga mempelajari dokumen-dokumen terkait perusahaan yang mencakup visi dan misi, struktur organisasi beserta deskripsi kerja perusahaan. Dari hasil observasi yang dilakukan maka penulis mendapatkan beberapa permasalahan atau kendala yang dialami para pegawai dalam melakukan pekerjaan. Selanjutnya penulis mempelajari kajian pustaka terkait pengelolaan manajemen risiko teknologi informasi sebagai sumber dan acuan dalam melakukan penelitian ini.

c. Tahap 3

Penulis melakukan persiapan dan perencanaan terkait pengelolaan manajemen risiko dengan menentukan framework yang akan digunakan dalam melakukan pengukuran risiko aset teknologi informasi dan menetapkan proses yang terdapat pada framework ISO 31000:2009 berdasarkan dari hasil observasi dan studi pustaka yang telah dilakukan. Pemilihan *framework* ini didasari oleh 3 arsitektur manajemen risiko yaitu prinsip, kerangka kerja dan proses manajemen risiko yang dimana dapat digunakan oleh segala jenis organisasi dalam menghadapi kemungkinan risiko yang mungkin saja terjadi dan mengganggu proses bisnis yang ada.

d. Tahap 4

Setelah proses terkait perencanaan pengelolaan manajemen risiko ditetapkan selanjutnya penulis melakukan identifikasi aset terkait, sesuai kerangka kerja *framework* yang telah ditetapkan guna mengetahui kemungkinan dan dampak risiko apa saja yang mungkin terjadi pada aset teknologi informasi. Dari tahap ini juga penulis menjadikan acuan untuk nantinya melakukan penyusunan kuesioner.

e. Tahap 5

Setelah melakukan penentuan dan penetapan dalam mengelola kuesioner dari setiap proses yang terpilih, Peneliti melakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner guna mengukur tingkatan level risiko yang terjadi terkait aset teknologi

informasi pengelolaan gangguan jaringan di Unit DSO Surveillance. Dalam mengelola kuesioner ini, penulis menggunakan metode *Checklist* yang berfungsi untuk menyederhanakan proses identifikasi risiko.

f. Tahap 6

Setelah mendapatkan hasil dari kuesioner yang telah disebar, maka peneliti mulai menghitung hasil dari kuesioner dan menetapkan penilaian tingkat kemungkinan (*Likelihood*) dan tingkat dampak (*Impact*) terjadinya risiko.

g. Tahap 7

Setelah melakukan evaluasi terkait hasil identifikasi tingkat risiko yang hasilnya adalah mendapatkan pemeringkatan risiko sehingga diketahui risiko mana yang membutuhkan penanganan dan menjadi prioritas untuk ditangani, selanjutnya peneliti memberikan rekomendasi perbaikan terhadap risiko yang memiliki tingkat kerentanan tinggi (*high level*) guna mengurangi kemungkinan terjadinya risiko dan tercapainya tujuan bisnis perusahaan terkait pemanfaatan teknologi informasi pada pengelolaan gangguan jaringan di Unit DSO Surveillance.

