

LAMPIRAN

1. Lampiran A Wawancara Pencarian Masalah

LAMPIRAN A WAWANCARA PENCARIAN MASALAH

Narasumber : Rahmat Ihsan, S.Kom

Waktu dan Tempat : 18 Agustus 2022 – Kantor Development PT. Nusantara Berkah Digital

1. Apakah pada PT. Nusantara Berkah Digital terdapat layanan untuk kegiatan inti bisnis? (produk di PT. Nusantara Berkah Digital)
Hasil: Iya, PT. Nusantara Berkah Digital memiliki lini produk aplikasi bernama Nutapos berbasis Nutapos. Nutapos ini adalah sebuah aplikasi program kasir yang dapat membantu dalam proses transaksi bagi UKM.
2. Berapa lama layanan tersebut ada dan diterapkan?
Hasil: Layanan sistem aplikasi Nutapos ini diluncurkan pada akhir 2015.
3. Apakah terdapat kendala atau masalah pada layanan Aplikasi Nutapos?
Hasil: Ada, seperti halnya sebuah bug / kesalahan program dalam kecil
4. Apakah pada PT. Nusantara Berkah Digital memiliki prosedur untuk permintaan layanan dan keluhan
Hasil: Pada prosedur untuk menangani permintaan layanan dan keluhan pelanggan PT.Nusantara Berkah Digital pertama pelanggan mengabari Costumer Service bisa melalui via telepon seluler atau via Whatsapp lalu Costumer service melakukan forward ke teknisi terkait keluhan atau permintaan via telepon seluler atau Whatsapp
5. Apakah pada PT. Nusantara Berkah Digital mencatat permintaan layanan dan keluhan dengan baik?
Hasil: Iya, kita mencatat permintaan layanan. Informasi didapatkan bersumber dari group chat whatsapp yang didalam nya ada costumer service Nutapos lalu informasi tersebut dibuat sebuah dokumen yang di taruh di google drive.
6. Bagaimana cara PT. Nusantara Berkah Digital mendokumentasi permintaan layanan dan keluhan?
Hasil: Untuk saat ini Nutapos sudah beralih ke layanan platform project management yang Bernama notion.
7. Bagaimana cara PT. Nusantara Berkah Digital mendefinisikan dan menerapkan kriteria(prioritas) dari masalah?
Hasil: Yang pertama dilihat dari penting atau tidaknya serta mendesaknya atau tidak. Kami membuat sebuah klasifikasi untuk menentukan sebuah kriteria permasalahan nya:
 - Prioritas 1: Penting dan mendesak
 - Prioritas 2: Kurang penting tapi mendesak

- Prioritas 3: Penting tapi tidak mendesak
 - Prioritas 4: tidak penting dan tidak mendesak
8. Bagaimana cara PT. Nusantara Berkah Digital mencegah agar masalah tidak timbul lagi dimasa depan?
- Hasil: Jika permasalahan yang sudah terjadi kita melakukan pencegahan dengan cara melakukan perbaikan program secara kontinyu.

2. Lampiran B Lembar Wawancara

LAMPIRAN B LEMBAR WAWANCARA

KUESIONER LEMBAR BUKTI DOKUMEN

Data Responden

Nama Responden	Rahmat Ihsan, S.Kom
Jabatan Responden	CTO

DSS02	Manage Service Request and Incidents
Deskripsi Proses	Memberikan respon tepat waktu dan efektif untuk permintaan dan resolusi semua jenis insiden..kembalikan layanan normal; merekam dan memenuhi permintaan pengguna; dan mencatat, menginvestigasi, mendiagnosis, meningkatkan dan menyelesaikan insiden.
Tujuan	Mencapai peningkatan produktivitas dan meminimalkan gangguan melalui penyelesaian cepat pertanyaan dan insiden pengguna

KEGIATAN DASAR YANG DILAKUKAN

Kegiatan	Sudah dilakukan		Keterangan / Dokumen
	Ya(✓)	Tidak(✗)	
Mendefinisikan rencana klasifikasi insiden dan permintaan layanan a. Telah mendefinisikan klasifikasi skema dan model dari insiden dan permintaan layanan	✓		Laporan komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
Mencatat, mengklasifikan, dan memprioritaskan permintaan dan insiden a. Telah Mengidentifikasi, mencatat dan	✓		Laporan komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022

<p>mengklasifikasi layanan permintaan dan insiden dengan menetapkan prioritas sesuai keritisan bisnis.</p> <p>b. Telah mengidentifikasi, mencatat dan mengklasifikasikan layanan permintaan dan insiden sesuai dengan prioritas penjanjian layanan.</p>			
<p>Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan</p> <p>a. Telah memilih prosdур permintaan yang sesuai dan menverifikasi bahwa permintaan layanan memenuhi definisi kriteria permintaan</p> <p>b. Telah Mendapatkan persetujuan, jika diminta dan memenuhi permintaan.</p>	✓		Laporan komplain & saran pelanggan Nutapos 2022
<p>Menyelidiki, diagnosa dan mengalokasikan insiden</p> <p>a. Telah mengidentifikasi dan mencatat gejala kejadian.</p> <p>b. Telah menentukan kemungkinan penyebab dan mengalokasikan untuk penyelesaian.</p>	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
Mengatasi dan memulihkan dari insiden			

a. Telah mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi atau solusi yang diidentifikasi.	<input checked="" type="checkbox"/>		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
b. Telah melakukan Tindakan pemulihan untuk memulihkan layanan terkait dengan TI	<input checked="" type="checkbox"/>		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
Menutup permintaan dan insiden layanan a. Telah memverifikasi resolusi insiden yang memuaskan dan / atau memenuhi permintaan, dan menutup	<input checked="" type="checkbox"/>		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
Melacak status dan menghasilkan laporan a. Telah secara teratur melacak, menganalisis dan melaporkan insiden . b. Telah meminta perkembangan tren untuk memberikan informasi untuk perbaikan berkelanjutan	<input checked="" type="checkbox"/>		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022

DOKUMEN YANG DIMILIKI

Dokumen	Sudah dimiliki		Keterangan / Dokumen
	Ya(✓)	Tidak(✓)	
1. Dokumen persetujuan tingkat layanan / <i>Service Level Agreement</i> (SLA)		<input checked="" type="checkbox"/>	-

2. Dokumen konfigurasi penyimpanan /repository		✓	-
3. Dokumen penyimpanan / repository yang diperbarui dengan item konfigurasi		✓	-
4. Dokumen mengenai laporan status konfigurasi		✓	-
5. Dokumen mengenai peraturan pemantauan asset dan kondisi peristiwa		✓	-
6. Dokumen skema klasifikasi masalah	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
7. Dokumen membahas tindakan komunikasi respon insiden	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
8. Dokumen terjadinya insiden keamanan	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
9. Dokumen penyebab utama terkait resiko	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
10. Dokumen rencana respon insiden terkait resiko	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
11. Dokumen catatan kesalahan yang diketahui	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
12. Dokumen komunikasi yang dipelajari		✓	-
13. Dokumen catatan mengenai masalah tertutup		✓	-
14. Dokumen persetujuan tingkat operasional / <i>Operational Level Agreement (OLA)</i>		✓	-
15. Dokumen laporan status masalah	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022

16. Dokumen laporan resolusi masalah	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
17. Dokumen laporan pemantauan resolusi masalah	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
18. Dokumen klasifikasi dan model permintaan insiden dan layanan	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
19. Dokumen aturan untuk insiden dan permintaan tambahan	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
20. Dokumen kriteria untuk pendaftaran masalah	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
21. Dokumen log permintaan insiden dan layanan	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
22. Dokumen insiden dan permintaan layanan yang diklasifikasikan dan di prioritaskan	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
23. Dokumen permintaan layanan yang di setujui	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
24. Dokumen permintaan layanan terpenuhi	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
25. Dokumen gejala insiden	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
26. Dokumen log masalah	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
27. Dokumen resolusi insiden	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
28. Dokumen permintaan dan insiden layanan tertutup		✓	-
29. Dokumen konfirmasi penggunaan pemenuhan atau resolusi yang memuaskan	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022

KUESIONER LEMBAR BUKTI DOKUMEN

Data Responden

Nama Responden	Rahmat Ihsan, S.Kom
Jabatan Responden	CTO

DSS03	Manage Problems
Deskripsi Proses	Identifikasi dan klasifikasi masalah dan akar masalahnya dan berikan resolusi tepat waktu untuk mencegah insiden berulang. Berikan rekomendasi untuk perbaikan
Tujuan	Meningkatkan ketersediaan, meningkatkan tingkat layanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi jumlah masalah operasional

KEGIATAN DASAR YANG DILAKUKAN

Kegiatan	Sudah dilakukan		Keterangan / Dokumen
	Ya(✓)	Tidak(✓)	
Mengidentifikasi dan mengklasifikasi masalah a. Telah menetapkan kriteria dan prosedur untuk melaporkan masalah yang diidentifikasi, termasuk klasifikasi masalah, kategorisasi dan menentukan prioritas b. Telah menerapkan kriteria dan prosedur untuk melaporkan masalah yang diidentifikasi, termasuk klasifikasi masalah,	✓		Project Management : Notion

kategorisasi dan menentukan prioritas.			
Menyelidiki dan mendiagnosis masalah a. Telah menyelidiki dan mendiagnosis masalah dengan mengukur pakar manajemen subjek yang relevan untuk menilai dan menganalisis akar permasalahan	✓		Skenario testing Harian R Notion
Mengumpulkan error yang diketahui a. Telah mengidentifikasi akar penyebab masalah b. Telah membuat catatan kesalahan yang diketahui dan solusi yang sesuai c. Telah mengidentifikasi solusi potensial	✓		Skenario Testing Harian
Mengatasi dan menutup masalah a. Telah mengidentifikasi dan memulai solusi berkelanjutan untuk mengatasi akar masalah . b. Telah mengajukan permintaan perubahan melalui proses manajeman perubahan yang ditetapkan jika diperlukan untuk menyelesaikan kesalahan c. Telah memastikan bahwa personel yang terkena	✓		Skenario Testing Harian

dampak mengetahui tindakan yang diambil dan rencana yang dikembangkan untuk mencegah terjadinya insiden di masa depan			
Melakukan manajemen masalah proaktif <ul style="list-style-type: none"> a. Telah mengumpulkan dan menganalisis data operasi (terutama catatan kejadian dan perubahan) untuk mengidentifikasi tren yang muncul yang mungkin mengidentifikasikan masalah b. Telah mencatat masalah untuk memungkinkan penilaian. 		✓	-

DOKUMEN YANG DIMILIKI

Dokumen	Sudah dimiliki		Keterangan / Dokumen
	Ya(✓)	Tidak(✓)	
1. Dokumen penyebab utama terkait resiko		✓	-
2. Dokumen kriteria pendaftaran masalah		✓	-
3. Dokumen log masalah	✓		Notion dan Skenario Testing Harian
4. Dokumen resolusi insiden	✓		Skenario Testing Harian
5. Dokumen permintaan dan insiden layanan tertutup		✓	-

6. Dokumen skema klasifikasi masalah	✓		Notion
7. Dokumen laporan status masalah	✓		Notion & Scenario Testing Harian
8. Dokumen daftar masalah	✓		Scenario testing Harian
9. Dokumen akar penyebab masalah	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
10. Dokumen laporan resolusi masalah	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
11. Dokumen catatan kesalahan yang dikenal	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
12. Dokumen solusi yang diusulkan untuk kesalahan yang diketahui	✓		Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022
13. Dokumen catatan masalah tertutup		✓	-
14. Dokumen komunikasi pengetahuan dipelajari	✗	✓	-
15. Dokumen laporan pemantauan resolusi masalah	✓		Notion
16. Dokumen solusi berkelanjutan yang teridentifikasi		✓	-

Rint

3. Lampiran C Dokumen

1) Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022

Laporan Komplain & Saran Pelanggan Nutapos 2022 .xlsx																
A1	No	Tanggal	Jenis Laporan	Outlet	Lapor Ke	Urusan Laporan	Lampiran	Perangkat	Versi	Hasil Pengecekan / Analisis	Respon Tim Produksi	Status	Tanggal Selesai			
4	3	13/Juni/2022	Komplain	Salad Buah Rahma	CS Idaman	uang modal balik lagi menjadi 525 ribu	https://pmrt.sc/nVfDm-xkKUJew	Tablet	v 7.5.2	kemungkinan ada uang keluar yang dihapus yang kemarin masih membalancikan.	Tampung	v Selesai	v 13/Juni/2022			
5	4	13/Juni/2022	Komplain	Putra Frozen Ponco	CS Rani	praktis login ke aplikasi restoran tetapi stuck di loading screen	https://pmrt.sc/XccctCdVx@0p	HP	v 7.5.2	kemungkinan karena data pelanggannya banyak	Tampung	v Selesai	v 13/Juni/2022			
6	5	13/Juni/2022	Komplain	Sei Sapi Kana	CS	Aplikasi tidak bisa digunakan	https://pmrt.sc/01WVwn4yCf	HP & Tablet	v 7.5.2	Sudah dihandle CS	Tampung	v Selesai	v 13/Juni/2022			
7	6	13/Juni/2022	Komplain	Hidau Coffee	Teknikal Supp Tulus	Breakdown pajak tidak tampil di struk	https://pmrt.sc/O-b347qC2PjUe	Tablet	v 7.5.2	pajaknya tidak muncul karena dikasih diskon final dan diskon tsb lebih besar dari total harga produk	Tampung	v Selesai	v 13/Juni/2022			
8	7	13/Juni/2022	Komplain	Hidau Coffee	Teknikal Supp Tulus	hitungan pembulatan tidak berlaku untuk metode pembayaran shopeepay	https://pmrt.sc/QiBEPuOvBzEu	https://pmrt.sc/NKVaMhsR2sG	Tablet	v 7.5.2	untuk rekening shopeefood settingan pembulatan di nutacloud belum aktif pengaktifan pembulatan bisa di setting di nutacloud > data rekening	Tampung	v Selesai	v 13/Juni/2022		
9	8	14/Juni/2022	Saran	Salad Buah Rahma	CS	Laporan pesanan belum lantas bisa di baca dan tidak ada filter tanggal	-	-	v 7.5.2	-	Tampung	v Belum	v -			

2) Skenario Testing Harian

Skenario Testing Harian .xlsx									
A1	No	Tgl Perancangan	Server Setup	Versi	Catatan Versi	Judul Pengujian	Direktori Menu/Fitur	Detail Skenario Pengujian	Hasil Yang Diharapkan
2	1	11/Juli/2022	Staging > App Tester	v 759		Bisa input manual pelanggan "Tanpa Pelanggan"	Login > Kasir	Pilih item, klik RP, klik "Pilih Pelanggan", pilih "Tanpa Pelanggan", klik "Simpan"	Pilihan "Tanpa Pelanggan" tidak bisa dipilih sebagai syarat simpan pesanan.
3	2	11/Juli/2022	Staging > App Tester	v 759		Format angka kuantitas -0	Login > Kasir	Pilih item, klik RP, klik item, kurangi kuantitas menjadi -1 dengan cara klik tombol "-.", amati angka kuantitas sebelum berubah menjadi -1.	Pengurangan angka urut mulai dari 2, 1, 0, -1
4	5	12/Juli/2022	Development > App Tester	v 759	1. bug redesign hp yang ada di google keep 2. bug qtn ribuan koma	Hak Akses dan Pekerjaan, Toggle Ubah Nama Resto Off.	Login > Pengaturan > Layout Cetak Nota	1. Pada nutacloud matikan toggle Ubah Nama Resto di menu Hak Akses dan Pekerjaan. 2. Pada HP cek perubahan di layar Layout Cetak Nota.	Nama Outlet, Alamat Outlet, Nomor Telepon dan Logo tidak bisa di edit. Jika mengedit maka masih input gambar logo maka gambar logo masih terlihat namun tidak bisa diedit.
5	6	12/Juli/2022	Development > App Tester	v 759	1. bug redesign hp yang ada di google keep 2. bug qtn ribuan koma	Hak Akses dan Pekerjaan, Toggle Cetak Ulang Nota Off.	Login > Rincian	1. Pada nutacloud matikan toggle Cetak Ulang Nota. 2. Pada HP cek perubahan di layar Rincian Pengujian.	Tombol Cetak Ulang Struk tidak muncul.
6	7	12/Juli/2022	Development > App Tester	v 759	1. bug redesign hp yang ada di google keep 2. bug qtn ribuan koma	Hak Akses dan Pekerjaan, Toggle Ketik Diskon Final Off.	Login > Kasir	1. Pada nutacloud matikan toggle Ketik Diskon Final. 2. Cek perubahan di HP Pilih item > klik Rp+ Tambah Diskon Final	Kolom Diskon Final tidak muncul.
								1. Setting agar tidak ada satupun diskon	

3) Project Management: Notion

The screenshot shows a Notion workspace titled "nutapos". The left sidebar contains a tree view of various project sections like Goal Produk, Master, and PRIVATE. The "Bug Fixing Tasks" section is currently selected. The main area displays a Kanban board titled "Bug Fixing Tasks" with the following columns:

- Backlog:** Contains two items: "test bug loyalty 1" and "Bug Neraca".
- Done:** Contains one item: "Merging Member" by fajar susanto, status Medium.
- In Progress:** Contains four items:
 - "Tulisan 'Agar UMKM Lebih Maju' harusnya muncul kalau ada pajak IsBilling dan posisinya di bawah pajak IsBilling" by fajar susanto.
 - "Area Klik Metode Pembayaran kurang luas dan pilihan pembayaran" by fajar susanto.
 - "Tambah Member dari Nutacloud error" by fajar susanto.
 - "Kuantitas produk maksimal 1 ketika toggle ketersediaan produk dirubah dari OFF ke ON, harusnya bisa lebih" by Rahmat Ihsan, assignee usery, priority High.
- To Do:** Contains two items:
 - "Kategori pada I dialog Tambah Jen" by Rahmat Ihsan, assignee fajar susanto, priority High.
 - "Letak tombol si halaman tambah d kurang sesuai" by Rahmat Ihsan, assignee fajar susanto, priority Low.

At the bottom of the board, there are buttons for Filter, Sort, Q, ..., New, and a question mark icon.

BERITA ACARA
PELAKSANAAN UJI KOMPETENSI MBKM UNTUK SKRIPSI

Hari, tanggal	Senin, 29 Agustus 2022
Waktu	14.00
Nama	NURURRI AJI MA'RUF
No. Mahasiswa / Jurusan	185610007 / Sistem Informasi
Judul	AUDIT APLIKASI POINT OF SALE NUTAPOS MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 PADA DOMAIN DSS STUDI KASUS PT. NUSANTARA BERKAH DIGITAL
Pembimbing 1	Rikie Kartadie, S.T., M.Kom.
Pembimbing 2	:

Keterangan	
Komponen A	Menguasai materi (objek, penelitian, programming, analisis, komprehensif)
Komponen B	Penulisan naskah (format, bahasa tulisan, refrensi, dll)
Komponen C	Presentasi
Komponen D	Sikap, penampilan

Range nilai	
80 <= Rerata nilai <= 100	A
65 <= Rerata nilai < 80	B
50 <= Rerata Nilai < 65	C
Rerata Nilai <	Tidak lulus

Mengetahui

Catatan

Hari, tanggal	Senin, 29 Agustus 2022
Waktu	14.00
Nama	NURURRI AJI MA'RUF
No. Mahasiswa / Jurusan	185610007 / Sistem Informasi
Nama Dosen	Pembimbing Rikie Kartadie, S.T., M.Kom. Pengaji Adi Kusjani,S.T., M.Eng.
	Hal yang harus diperbaik 1. Intisari di buat dalam tiga paragraf: 1. Latar belakang, tujuan 2. metode dan implementasi 3. Hasil dan Kesimpulan 2. Perjelas Temuan dan rekomendasi, sampaikan rekomendasi point per point. 3. 4.

KEPUTUSAN HASIL UJIAN PENDADARAN

Sesuai dengan hasil sidang pendadaran pada tanggal Senin, 29 Agustus 2022 maka

Senin, 29 Agustus 2022 maka

Nama Mahasiswa NURRURI AJI MA'RUF
NIM / Program Studi 185610007 / Sistem Informasi
Jenjang S1

dinyatakan **LULUS**

Ketua Pengudi Adi Kusjani,S.T., M.Eng.