

ABSTRAK

PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi (*infoComm*) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang tersebar di Indonesia. Untuk itu diperlukan kontribusi yang besar dari bagian *Information System Center* (ISC) untuk mewujudkannya. Untuk mengetahui tingkat implementasi dan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja aplikasi KBM Online maka dilakukan penilaian audit sistem informasi. Penilaian dilakukan dengan menggunakan *framework COBIT* versi 5 karena penilaian yang dilakukan akan lebih fokus pada kontrol untuk setiap prosesnya. Penelitian ini menilai *Domain DSS* pada *COBIT 5*. Berdasarkan *analisis resiko yang sering terjadi* terhadap Aplikasi KBM Online didapatkan proses-proses TI yang akan dinilai adalah DSS01. Terdapat 5 tahapan dalam proses penilaian, yakni tahap inisiasi dan persiapan , tahap kajian objek, tahap validasi data, tahap analisis dan pelaporan, dan tahap kesimpulan dan saran. Dari hasil analisis DSS01 PT Telekomunikasi.Tbk berada pada level 2.

Kata kunci: *COBIT5, DSS 01 (Deliver, Service, and Support)*

ABSTRACT

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) is a telecommunications company and the information provider (InfoComm technology) as well as service providers and telecommunication network is complete (full service and network provider) spread in Indonesia. It required a large contribution from the Information Systems Center (ISC) to make it happen. To determine the level of implementation and recommendations to improve the application performance assessment of teaching online information system audit. Assessment is done by using a version of COBIT 5 framework for assessment undertaken will focus on controls for each process. This study assesses the Domain DSS on COBIT 5. Based on an analysis of risks common to the Online Application obtained KBM IT processes to be assessed is DSS01. There are 5 stages in the assessment process, namely initiation and preparation phase, the study phase of the object, the validation of data, analysis and reporting stage, and the stage of conclusion and suggestion. From the analysis of PT Telekomunikasi. Tbk DSS01 is at level 2.

Keywords: COBIT 5, DSS 01 (Deliver, Service, and Support)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR ISTILAH.....	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Pembahasan.....	2
1.4 Ruang Lingkup Kajian.....	2
1.5 Sumber Data.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB 2. KAJIAN TEORI.....	6
2.1 Audit.....	6
2.2 Sistem Informasi.....	8
2.3 COBIT 5.....	8
2.3.1 DSS (Deliver, Service, and Support).....	11
2.3.2 Capability Model.....	12
2.4 Assesment Process Teknologi Informasi.....	14
2.4.1 Definisi Assesment Process TI.....	14
2.4.2 Tahap Assesment Model.....	14
2.5 Raci Chart.....	16
BAB 3. ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM.....	18

3.1	Inisiasi dan Persiapan	18
3.2	Tahap Kajian Objek	19
3.2.1	Profil PT Telekomunikasi, Tbk	19
3.2.2	Struktur Organisasi	21
3.2.3	Deskripsi Pekerjaan	21
3.2.4	Proses Bisnis Perusahaan	23
3.3	Tahap Pengumpulan Data	25
3.3.1	Identifikasi Proses yang akan dinilai	25
3.4	Tahap Analisis dan Pelaporan	26
3.4.1	Penilaian Capability Level	26
3.4.2	Analisis Gap antara Hasil Penilaian dengan Target Optimal ...	32
BAB 4.	KESIMPULAN dan SARAN	36
4.1	Simpulan	36
4.2	Saran	36
	DAFTAR PUSTAKA	37
	RIWAYAT HIDUP PENULIS	1
	Data Personal	1
	Latar Belakang Pendidikan	1
	Pengalaman Kerja	1
	Sertifikasi	1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3.1 Pemetaan Domain dan Proses pada COBIT 5.....	10
Gambar 2.3.2 Proses Capability pada COBIT 5.....	13
Gambar 2.4.1 Proses Assesment Model pada COBIT 5.....	14
Gambar 2.5.1 Raci Chart pada COBIT 5.....	17
Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	21
Gambar 2.2 Proses Bisnis Perusahaan.....	25
Gambar 4.1 RACI Chart.....	34
Gambar 4.2 RACI Chart TELKOM.....	34

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penjadwalan Pengerjaan Analisis Aplikasi KBM Online	19
Tabel 3.2 Deskripsi Pekerjaan Director of IT & Supplay.....	22
Tabel 3.3 Deskripsi Pekerjaan EGS Multimedia.....	22
Tabel 3.4 Deskripsi Pekerjaan EGS Multimedia.....	23
Tabel 3.5 Assesment Process DSS01	31
Tabel 3.6 Penilaian Level DSS01	32
Tabel 3.7 Hasil Rating DSS01.....	32
Tabel 3.8 Hasil GAP proses DSS01.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A. Hasil Wawancara.....	38
LAMPIRAN B. Hasil Observasi.....	42
LAMPIRAN C. Proses DSS01.01.....	45
LAMPIRAN D. Dokumentasi Penelitian.....	53
LAMPIRAN E. Data Perusahaan.....	55

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Nama	Pemakaian pertama kali pada halaman
GS	<i>General Support</i>	1
KBM	<i>Kendaraan Bermotor</i>	1
IT	<i>Information Technology</i>	2
COBIT	<i>Control Objective for Information and Related Technology</i>	2
ISACA	<i>Information Systems Audit and Control Association</i>	2
DSS	<i>Deliver, Service and Support</i>	2
ITGI	<i>Information Technology Governance Institute</i>	8
TI	<i>Teknologi Informasi</i>	9
PAM	<i>Process Assessment Model</i>	14
PRM	<i>Process Reference Model</i>	14
RACI	<i>Responsibility, Accountable, Consult, and Inform</i>	16

DAFTAR ISTILAH

- IT Governance* : proses yang mengarahkan dan mengatur organisasi dalam rangka mencapai tujuannya dengan memberikan nilai tambah dari pemanfaatan teknologi informasi
- Framework* : kumpulan dari fungsi – fungsi/prosedur dan class – class untuk tujuan tertentu yang sudah siap digunakan.