

ABSTRAK

Analisis dilakukan pada PT Centrin Online yang berada di kota Bandung yang bertujuan untuk mengetahui apakah permintaan layanan, manajemen insiden dan problem pada Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) sudah dikelola dengan baik dan bagaimana cara menangani insiden dan gangguan dengan baik. Untuk mengetahui apakah permintaan layanan, manajemen insiden dan problem ADSL sudah dikelola dengan baik adalah dengan cara melakukan analisis langsung ADSL tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan wawancara serta dokumentasi.

Kata Kunci: permintaan layanan, manajemen insiden, manajemen problem, ADSL

ABSTRACT

Analysis was conducted on PT Centrin Online residing in Bandung, which aims to determine whether the service request, incident and problem management in Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) have been managed well and how to deal with incidents and disruption good premises. To determine whether a service request, incident and problem management ADSL has been managed well is by doing direct analysis of the ADSL. Data collection techniques used is to conduct interviews and documentation.

Keywords: service request,insident,problem,ADSL

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
PRAKATA	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 Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Pembahasan	2
1.4 Ruang Lingkup Kajian	4
1.5 Sumber Data	6
1.6 Sistematika Penyajian	6
BAB 2. KAJIAN TEORI	8
2.1 Audit Manajemen Layanan	8
2.1.1 Pengertian Audit	8
2.1.2 Pengertian Manajemen Layanan Teknologi Informasi	9
2.2 COBIT 5	11
2.2.1 Pengenalan Kerangka Kerja COBIT 5	11
2.2.2 Dimensi Proses – proses COBIT 5	13
2.3 Domain dan Key Management Practices yang dipilih dalam proses pengauditan	17
2.3.1 Manage Service Request and Incidents (DSS02)	18
2.3.2 Manage Problem (DSS03)	21

2.4	COBIT 5 Process Assessment Model (PAM)	23
2.4.1	<i>Assessment Proses</i>	24
2.4.2	Indikator <i>Assessment</i> Kapabilitas Proses	24
2.4.3	<i>Rating Scale</i>	28
2.4.4	RACI Chart.....	29
2.4.5	Analisis GAP	32
2.4.6	<i>Work Product</i>	33
BAB 3.	HASIL AUDIT	34
3.1	PT Centrin Online	34
3.1.1	Latar Belakang Perusahaan	34
3.1.2	Visi dan Misi	35
3.1.3	Produk dan Jasa yang Ditawarkan Perusahaan	36
3.1.4	Struktur Organisasi.....	39
3.2	Hasil Audit dengan Menggunakan COBIT 5.....	43
3.2.1	<i>Manage Service Request and Incidents</i> (DSS02)	43
3.2.2	Rekapitulasi Hasil Penilaian <i>Capability Level Menage</i> DSS02.	52
3.2.3	RACI Chart DSS02.....	60
3.2.4	Analisis GAP Proses DSS02	63
3.2.5	<i>Manage Problems</i> (DSS03)	65
3.2.6	Rekapitulasi Hasil Penilaian <i>Capability Level Menage</i> DSS03.	72
3.2.7	RACI Chart DSS03.....	74
3.2.8	Analisis GAP Proses DSS03.....	76
BAB 4.	SIMPULAN DAN SARAN	78
4.1	Simpulan.....	78
4.2	Saran	78
	DAFTAR PUSTAKA.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 COBIT 5 <i>Process Reference Model</i> [4]	14
Gambar 2 <i>Capability Level</i> dan <i>Proses Attributes</i> [7]	25
Gambar 3 <i>Overview of the Process Assesment Model (PAM)</i> [7]	28
Gambar 4 <i>Rating Level</i> (Rating Penilaian)	29
Gambar 5 RACI Chart DSS02 [5]	31
Gambar 6 RACI Chart DSS03 [5]	32
Gambar 7 Struktur Organisasi PT Centrin Online Bandung	40
Gambar 8 <i>Penilaian Assessment</i>	60
Gambar 9 <i>Penilaian Assessment</i>	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Uraian Tugas	40
Tabel 2 Rekapitulasi Hasil Penilaian <i>Capability Level</i> DSS02 Level 0.....	52
Tabel 3 Rekapitulasi Hasil Penilaian <i>Capability Level</i> DSS02 Level 1.....	53
Tabel 4 Rekapitulasi Hasil Penilaian <i>Capability Level</i> DSS02 Level 2 PA 2.155	
Tabel 5 Rekapitulasi Hasil Penilaian <i>Capability Level</i> DSS02 Level 2 PA 2.258	
Tabel 6 Tabel Hasil <i>Assessment</i> DSS02	59
Tabel 7 Pemetaan RACI chart dengan PT Centrin Online	60
Tabel 7 Hasil GAP proses DSS02	63
Tabel 8 Rekapitulasi Hasil Penilaian <i>Capability Level</i> DSS03 Level 0.....	72
Tabel 9 Rekapitulasi Hasil Penilaian <i>Capability Level</i> DSS03 Level 1.....	73
Tabel 10 Tabel Hasil <i>Assessment</i> DSS03	74
Tabel 10 RACI Chart DSS02	74
Tabel 12 Hasil GAP proses DSS03	76

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A.	HASIL WAWANCARA	1
LAMPIRAN B.	ANNUAL REPORT CENT 2013.....	15
LAMPIRAN C.	REGISTRASI PELANGGAN.....	19
LAMPIRAN D.	USER ID	21
LAMPIRAN E.	SYARAT DAN KETENTUAN	22
LAMPIRAN F.	METODE PEMBAYARAN.....	23
LAMPIRAN G.	LAYANAN YANG TERKAIT.....	24
LAMPIRAN H.	SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	26
LAMPIRAN I.	CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT	27
LAMPIRAN J.	PERMINTAAN LAYANAN YANG DISETUJUI	29
LAMPIRAN K.	JUMLAH PELANGGAN TAHUN 2015.....	31
LAMPIRAN L.	PERMINTAAN LAYANAN YANG DITUTUP	32
LAMPIRAN M.	LAPORAN STATUS SOLUSI	33
LAMPIRAN N.	WORK PRODUCT	34
LAMPIRAN O.	HARDWARE, SOFTWARE dan Lainnya.....	36

DAFTAR SINGKATAN

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
BKPM	Badan Koordinasi Penanaman Modal
IPLC	International Private Lease Circuit
CIO	Chief Information Officer
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
TOGAF	The Open Group Architecture Framework
PMBOK	Project Management Body of Knowledge
PRINCE2	Projects in Controlled Environments
COSO	Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission
ISO	International Organization for Standardization
ITAF	Information Technology Assurance Framework
EDM	Evaluate, Direct and Monitor
APO	Align, Plan and Organize
BAI	Build, Acquire and Implement
DSS	Deliver, Service and Support
MEA	Monitor, Evaluate dan Assess
CGEIT	Certified in the Governance of Enterprise Information Technology
PAM	Process Assessment Model
GWP	Generic Work Product
GP	Generic Product
PT CTI	Perseroan Terbatas Centrin Teknologi Indonesia
LAN	Local Area Network
MAN	Metropolitan area network
WAN	Wide Area Network

DAFTAR ISTILAH

Stakeholder	Seseorang yang mempunyai minat dan kepentingan dalam perusahaan; seperti kepentingan finansial dan sebagainya.
Outsource	Pemindahan pekerjaan (operasi) dari satu perusahaan ke perusahaan lain
Supply Chain	Manajemen pengelolaan bahan baku
Framework	Suatu struktur konseptual dasar yang digunakan untuk memecahkan atau menangani suatu masalah kompleks