

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Centrin Online merupakan salah satu penyedia jasa layanan jaringan atau provider internet di Indonesia. Perusahaan mendapat persetujuan dan fasilitas Penanaman Modal Dalam Negeri melalui Surat Persetujuan Penanaman Modal Dalam Negeri No. 16/I/PMDN/2001 dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Perusahaan bergerak di bidang usaha jasa telekomunikasi, multimedia, internet service provider dan portal. Perusahaan telah memiliki 9 (sembilan) kantor cabang yaitu Bandung, Jakarta, Surabaya, Denpasar, Medan, Bogor, Batam dan Yogyakarta. Pada tahun 2010, Perusahaan telah menghentikan operasi kantor cabang Batam dan Bogor.

Perkembangan pengguna internet semakin meningkat, salah satu penyebabnya adalah bertambahnya pengguna media sosial dan pertumbuhan pengguna internet yang terus berlanjut disertai peningkatan gaya hidup yang didukung oleh naiknya daya beli masyarakat, kesempatan bagi Perseroan untuk menangkap peluang tersebut masih sangat terbuka. PT Centrin Online juga menyesuaikan dengan tambahan-tambahan di bidang IT, antara lain : layanan high speed (*dedicated leased line*, kabelnet, ADSL, wireless, *broadband building*, *broadband apartment*) dan sebagainya. Dengan semakin besarnya kebutuhan teknologi dan informasi bukan menjadi jaminan perusahaan berjalan lancar, namun salah satu yang sangat perlu diperhatikan yaitu permintaan layanan, manajemen insiden dan problem terhadap pelanggan.

Pelayanan yang diterapkan dalam suatu perusahaan seringkali kurang memuaskan. Untuk itu diperlukannya permintaan layanan, manajemen insiden dan problem yang baik pada perusahaan yang dapat dilakukan dengan melakukan audit pada permintaan layanan, manajemen insiden dan problem. Maka dengan itu dilakukanlah audit yang bertujuan untuk perusahaan memiliki permintaan layanan, manajemen insiden dan problem

yang baik agar perusahaan dapat berjalan dengan lancar. Salah satu bentuk penyempurnaan tersebut dapat dilakukan dengan mengaudit permintaan layanan, manajemen insiden dan problem menggunakan framework COBIT 5.

Dalam kesempatan ini audit dilakukan untuk memastikan Permintaan Layanan, Manajemen Insiden dan Problem di PT.Centrin Online khususnya bagian Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) seperti pada permintaan layanan, manajemen insiden dan problem yang ada sudah berjalan sesuai harapan yang bertujuan agar dapat memenuhi kebutuhan permintaan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang ada yaitu :

1. Apakah permintaan layanan, manajemen insiden di Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) sudah dikelola dengan baik?
2. Apakah manajemen problem di Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) sudah dikelola dengan baik?

1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan pembahasan yang ada adalah :

1. Melakukan audit dan mendeskripsikan menggunakan DSS02 Manage Service Request and Incidents (Memenuhi permintaan pelanggan secara efektif dan tepat waktu serta menyelesaikan semua bentuk insiden. Mengembalikan pelayanan ke kondisi normal; mencatat dan memenuhi semua permintaan pelanggan; dan mencatat, menyelidiki, mendiagnosa dan menyelesaikan semua insiden)
2. Melakukan audit dan mendeskripsikan menggunakan DSS03 Manage Problems (Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah serta akar penyebabnya serta memberikan penyelesaian yang tepat waktu)

untuk mencegah pengulangan permasalahan. Memberikan rekomendasi untuk perbaikan)

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Agar pembahasan dalam penelitian tugas akhir ini sesuai dengan yang diinginkan, maka dibuat ruang lingkup kajian adalah sebagai berikut :

1. Audit Permintaan Layanan, Manajemen Insiden dan Problem dilaksanakan menggunakan Framework Cobit 5.
2. Proses-proses yang digunakan dalam audit ini adalah:

1. ***Manage Service Request and Incidents (DSS02)***

Meningkatkan produktifitas dan meminimalkan insiden dengan menyelesaikan semua insiden dari pelanggan dengan cepat.

- a. ***DSS02.01 Define Incident and Service Request Classification Schemes***

Menetapkan klasifikasi insiden dan permintaan layanan serta skema dan model.

- b. ***DSS02.02 Record, Classify and Prioritise Request and Incidents***

Mengidentifikasi, mencatat dan mengklasifikasi jenis permintaan layanan dan insiden serta menetapkan prioritas yang sesuai dengan tingkat kepentingan bisnis serta kesepakatan layanan.

- c. ***DSS02.03 Verify, Approve and Fulfil Service Request***

Memilih prosedur dan permintaan yang sesuai dan melakukan verifikasi agar permintaan layanan tersebut memenuhi kriteria permintaan layanan yang sudah ditetapkan. Meminta persetujuan, jika diperlukan dan memenuhi permintaan.

- d. ***DSS02.04 Investigate, Diagnose and Allocate Incidents***

Mengidentifikasi dan mencatat setiap gejala insiden, menetapkan kemungkinan penyebab insiden dan memisahkan insiden untuk melakukan penyelesaian.

- e. ***DSS02.05 Resolve and Recover from Incidents***

Mencatat, memasukkan dan menguji solusi-solusi yang sudah diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk memulihkan layanan IT terkait.

f. DSS02.06 Close Service Request and Incidents

Memverifikasi penyelesaian insiden dan/atau pemenuhan permintaan yang sudah terbukti efektif dan tutup

g. DSS02.07 Track Status and Produce Reports

Melakukan pencatatan secara berkala dan melaporkan insiden dan kecenderungan pemenuhan permintaan agar diperoleh informasi yang bermanfaat untuk kepentingan perbaikan.

2. Manage Problems (DSS03)

Meningkatkan ketersediaan, memperbaiki tingkat pelayanan, menekan biaya, dan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi dan menekan jumlah operasional masalah.

a. DSS03.01 Identify and Classify Problems

Mengidentifikasi dan menerapkan kriteria dan prosedur pelaporan masalah yang sudah teridentifikasi, termasuk mengklasifikasi, mengkategorisasi dan memprioritaskan masalah.

b. DSS03.02 Investigate and Diagnose Problems

Menyelidiki dan mendiagnosa masalah dengan memanfaatkan ahli manajemen yang sesuai dengan subjek terkait untuk menilai dan menganalisa akar penyebab.

c. DSS03.03 Raise Known Errors

Segera setelah akar penyebab teridentifikasi, menyusun catatan masalah yang sudah diketahui serta solusi yang sesuai dan potensial.

d. DSS03.04 Resolve and Close Problems

Mengidentifikasi dan menerapkan solusi yang tepat untuk mengatasi akar penyebab masalah, mengajukan permintaan perubahan melalui proses manajemen perubahan yang sudah ada. Memastikan personil yang terkait sudah memahami tindakan

yang diambil serta rencana yang sudah disusun untuk mencegah kemunculan masalah kembali dimasa yang akan datang.

e. DSS03.05 Perform Proactive Problem Management

Mengumpulkan dan menganalisa data operasional (khususnya masalah dan catatan perubahan) untuk mengidentifikasi kecenderungan yang mungkin muncul sebagai indikasi keberadaan masalah. Membuat catatan masalah agar bisa dilakukan penilaian.

1.5 Sumber Data

Berikut adalah sumber data yang digunakan oleh penulis dalam pembuatan tugas akhir ini :

1. Buku
2. Data Perusahaan
3. Observasi dan Wawancara
4. Internet
5. Diskusi

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika yang digunakan untuk laporan adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

BAB I menjelaskan mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, dan sumber data yang digunakan, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

BAB II menjelaskan mengenai dasar teori-teori atau pengetahuan dasar yang telah ada dari sumber-sumber lainnya yang dapat membantu dalam mengaudit dan memecahkan masalah. Bagian ini mengenai materi penulisan tentang COBIT

dan penjelasan tentang proses-proses yang akan dipakai selama penelitian.

BAB III HASIL AUDIT

BAB III menjelaskan mengenai hasil dari audit yang telah dilakukan, seperti langkah-langkah mengaudit, hasil wawancara atau hasil observasi di perusahaan.

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

BAB IV menjelaskan mengenai simpulan dan saran dari tugas akhir yang telah penulis lakukan, yang dimaksudkan agar dapat berguna bagi perusahaan.