

ABSTRAK

NOSS A (*New Operation Support System Assurance*) merupakan objek di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk yang berperan sebagai *montirong* terhadap peningkatan pelayanan kepada pelanggan. Semua data pelanggan masuk dalam NOSS A baik alamat, nomor telepon dan menggunakan produk Telkom apa saja pelanggan tersebut. Sehingga di dalam NOSS A terdapat banyak data yang diolah. Pengelolaan NOSS A memerlukan analisis untuk mengevaluasi, mengukur kualitas dan memberi rekomendasi agar sesuai dengan tujuan organisasi. Dalam penelitian ini menggunakan *framework* COBIT 5 pada domain *Deliver, Service and Support* (DSS). Hasil penilaian menunjukan DSS02 berada pada level 2 yaitu *managed* di mana level 1 kini diimplementasikan dalam model yang terkelola (direncanakan, dimonitor dan disesuaikan) dengan kinerja produk tepat didirikan, dikendalikan, dan dipelihara. Diharapkan dapat mencapai target optimalnya pada level 3 untuk DSS02.

Kata kunci: Analisis, NOSS A, COBIT 5, DSS.



ABSTRACT

NOSS A (New Operation Support System Assurance) is one of the objects at PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk which is involved as a Monitoring for Development in customer service. All the data of the customers managed in NOSS A, such as address, phone number, and which Telkom product is being used by them. So in hence at NOSS A there are lots of data which need to be proceeded. The management of NOSS A itself needs an analysis to evaluate the quality and give the recommendation so that it can reach the goal of The Organisation. This Research used the framework of COBIT 5 in a particular domain, which is Deliver, Service and Support (DSS). The process shows that DSS02 in level 2 which is Managed where level 1 is now being implemented in the managed model (planned, monitor, adjusted) with the product application itself being developed, controlled, and maintained. We wish we can reach its optimal target at level 3 for DSS02.

Keywords: Analysis, NOSS A, COBIT 5, DSS



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 TABEL.....	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.....	2
1.5 Sumber Data.....	3
1.6 Sistematika Penyajian	3
BAB 2 KAJIAN TEORI	5
2.1 Audit.....	5
2.2 Pengertian Sistem Informasi	5
2.3 Pengertian Manajemen Layanan	6
2.4 Pengertian Monitoring	7
2.5 IT Governance.....	8
2.6 COBIT 5.....	9
2.6.1 Pengenalan Kerangka Kerja COBIT 5.....	9
2.6.2 Dimensi Proses-proses COBIT 5	11

2.7 Insiden dan Service Request	15
2.8 Domain dan Key Management Practices	15
2.9 COBIT 5 Process Assessment Model (PAM).....	18
2.9.1 <i>Assessment</i> Proses	18
2.9.2 Indikator <i>Assessment</i> Proses Kapabilitas	19
2.9.3 Rating Scale	23
2.9.4 RACI Chart	24
2.9.5 Analisis GAP.....	26
2.9.6 <i>Work Product</i>	27
BAB 3 Hasil analisis	29
3.1 Telkom Witel Banten Barat	29
3.1.1 Profil Perusahaan	29
3.1.2 Strategi Bisnis	29
3.1.3 Visi dan Misi	30
3.1.4 Bidang Usaha	30
3.1.5 Makna Logo	31
3.1.6 Struktur Organisasi.....	31
3.1.7 Uraian Tugas Struktur Organisasi.....	32
3.1.8 Alur Proses NOSS A.....	34
3.2 Pengumpulan Data	37
3.2.1 Kuisisioner	37
3.2.2 Interview	38
3.2.3 Observasi.....	38
3.3 Hasil Audit dengan Menggunakan COBIT 5.....	39
3.3.1 Manage Service Request and Incidents (DSS02).....	39
3.3.2 Rekapitulasi Hasil Penilaian <i>Capability Level Manage</i> DSS02	47

3.3.3 Analisis GAP Proses DSS02 (<i>Manage Service Requests and Incidents</i>)	55
3.3.4 Pembahasan RACI Chart	58
3.3.5 Rekomendasi	60
BAB 4 simpulan dan saran	62
4.1 Simpulan	62
4.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN A . HASIL WAWANCARA	A-1
LAMPIRAN B . STRUKTUR ORGANISASI	B-1
LAMPIRAN C .WORK PRODUCT	C-1
LAMPIRAN D. KUISIONER	D-1
LAMPIRAN E . HASIL KUISIONER	E-1
LAMPIRAN F . MAIN ROLES NOSS A	F-1
LAMPIRAN G. PROSES BISNIS	F-1
LAMPIRAN H . CHANNEL PELAPORAN GANGGUAN	H-1
LAMPIRAN I . MEDIA KOMPLAIN LAYANAN	I-1
LAMPIRAN J . LAPORAN GANGGUAN MASUK	J-1
LAMPIRAN K . MONITORING REPORT	K-1
LAMPIRAN L. MAIN FUNCTION	L-1
LAMPIRAN M. DOKUMENTASI GANGGUAN	M-1
LAMPIRAN N . INCIDENT DETAILS	N-1
LAMPIRAN O . PENYELESAIAN INSIDEN	O-1
LAMPIRAN P. PRIORITAS PERMINTAAN LAYANAN	P-1
LAMPIRAN Q . SERVICE CATEGORY	Q-1
LAMPIRAN R . CARA PENANGANAN INSIDEN	R-1
LAMPIRAN S. CLOSE NOSS A	S-1
LAMPIRAN T . MEDIA CARING CUSTOMERS	T-1
LAMPIRAN U . KOMUNIKASI ANTAR PIHAK TERKAIT	U-1
LAMPIRAN V SITUASI RUANG KERJA	V-1
LAMPIRAN W . TELKOM CARE	W-1

LAMPIRAN X SLA (Service Level Agreement) dan SLG (Service Level Guarantee).....	X-1
LAMPIRAN Y . KPI (Key Performance Indicator)	Y-1
LAMPIRAN Z . DETAIL TICKET	Z-1
LAMPIRAN AA . KONTRAK BERLANGGANAN	AA-1
LAMPIRAN BB . PERENCANAAN.....	BB-1
LAMPIRAN CC . WORK LOG	CC-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 COBIT 5 <i>Process Reference Model</i>	12
Gambar 2 <i>Capability Level dan Process Attributes</i>	20
Gambar 3 <i>Overview of the Process Assesment Model (PAM)</i>	23
Gambar 4 <i>Rating Level (Rating Penilaian)</i>	24
Gambar 5 RACI Chart DSS02	26
Gambar 6 Logo Telkom Indonesia	31
Gambar 7 Struktur Organisasi Telkom Witel Banten Barat	32
Gambar 8 Alur Proses NOSS A via 147	35
Gambar 9 Alur Proses NOSS A via Plasa Telkom	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1 <i>Work Product</i>	27
Tabel 2 Uraian Tugas	32
Tabel 3 Responden Kuisioner	38
Tabel 4 Rekapitulasi Hasil Penilaian <i>Capability Level</i> DSS02 Level 0	48
Tabel 5 Rekapitulasi Hasil Penilaian <i>Capability Level</i> DSS02 Level 1	48
Tabel 6 Rekapitulasi Hasil Penilaian <i>Capability Level</i> DSS02 Level 2 PA 2.1 ...	50
Tabel 7 Rekapitulasi Hasil Penilaian <i>Capability Level</i> DSS02 Level PA2.2	53
Tabel 8 Hasil Perhitungan Rating pada Proses DSS02.....	56
Tabel 9 Hasil Analisis GAP pada Proses DSS02.....	56
Tabel 10 <i>Process Attribute Rating</i> pada Proses DSS02.....	57
Tabel 11 RACI Chart PT Telkom Witel Banten Barat	59
Tabel 12 Kondisi <i>Existing</i> DSS02	60
Tabel 13 Rekomendasi DSS02.....	61

DAFTAR SINGKATAN

NOSS A	<i>New Operation Support System Assurance</i>
PT	Perseroan Terbatas
COBIT	<i>Control Objectives for Information & Related Technology</i>
ISACA	<i>Information System Audit and Control Association</i>
GWP	<i>Generic Work Product</i>
GP	<i>Generic Product</i>
DSS	<i>Deliver, Service and Support</i>
EDM	<i>Evalute, Direct and Monitor</i>
APO	<i>Align, Acquire and Implement</i>
BAI	<i>Bulid, Acquire and Implement</i>
MEA	<i>Monitor, Evaluate and Assess</i>
PAM	<i>Process Assessment Model</i>
PRM	<i>Process Reference Model</i>
KPI	<i>Key Performance Indicator</i>

DAFTAR ISTILAH

<i>Audit</i>	Pemeriksaan dengan seksama pada sebuah organisasi dengan pencarian bukti nyata berupa dokumen fisik atau elektronik untuk pembuktiannya.
<i>Stakeholder</i>	Seseorang yang mempunyai minat dan kepentingan dalam perusahaan; seperti kepentingan finansial dll
<i>Framework</i>	Suati struktur konseptual dasar yang digunakan untuk memecahkan atau menangani suatu masalah kompleks
<i>IT Governance</i>	Bagian dari tata kelola perusahaan yang terdiri dari kepemimpinan, struktur organisasi, dan proses yang menjamin organisasi TI memperluas strategi dan objektif perusahaan.
<i>Work Product</i>	Diartikan sebagai sebuah hasil produk yang terkait dengan pelaksanaan proses