

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi saat ini telah menjadi kebutuhan diberbagai organisasi, karena sistem informasi merupakan salah satu bagian strategi dari suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Salah satu faktor pendorong pemanfaatan sistem informasi dalam suatu organisasi adalah semakin meningkatnya kebutuhan dalam fungsi yang dijalankan. Hampir semua organisasi – organisasi telah menerapkan sistem informasi baik organisasi skala besar maupun skala kecil.

PT Telekomunikasi Indonesia sebagai salah satu perusahaan terbesar di Indonesia saat ini telah menerapkan sistem informasi guna meningkatkan kebutuhan bisnis perusahaannya. PT Telkom sebagai perusahaan penyedia produk dan jasa dalam bidang telekomunikasi memiliki sebuah sistem aplikasi pelayanan monitoring gangguan yang dinamakan dengan NOSS A (*New Operation Support System Assurance*). Aplikasi ini digunakan oleh divisi *Service Operation* untuk mengelola dan memonitoring komplain gangguan-gangguan yang masuk pada setiap waktu, khususnya di Telkom Witel Banten Barat. Agar aplikasi yang telah diterapkan tersebut dapat berjalan sesuai proses bisnis dan tujuan organisasi maka diperlukan banyak faktor yang harus diperhatikan tidak hanya berfokus pada pengelolaan informasi semata, melainkan juga harus fokus untuk menjaga layanan kepada pelanggan agar gangguan komplain yang dilaporkan pelanggan dapat diselesaikan secara cepat dan tepat sasaran.

Salah satu metode pengelolaan teknologi informasi yang digunakan secara luas adalah *IT Governance* yang terdapat pada COBIT 5 (*Control Objective for Information and Related Technology*). COBIT 5 dapat dikatakan sebagai kerangka kerja teknologi yang dipublikasikan oleh ISACA (Information System Audit and Control Association). COBIT 5 dipilih karena dapat meningkatkan fokus pada proses yang sedang dijalankan, untuk meyakinkan apakah sistem tersebut sudah berhasil mencapai tujuan dan memberikan *outcome* yang sesuai dengan harapan. Disamping itu, COBIT 5 dipilih karena dapat memberikn gambaran detail mengenai strategi dan pengaturan proses teknologi informasi yang mengandung

strategi bisnis. Untuk penilaian aspek tersebut dapat digunakan domain yang ada di COBIT 5 yaitu domain DSS (*Delivery, Service, and Support*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada bagian 1.1 maka penulis mendapatkan rumusan masalah:

1. Se jauh mana Telkom Witel mengelola permintaan layanan dan insiden (*Manage Service Requests and Incidents*) dengan menggunakan *framework* COBIT 5?
2. Pada level mana *capability level* manajemen operasional aplikasi NOSS A?

1.3 Tujuan Pembahasan

Adapun tujuan dari tugas akhir ini adalah:

1. Melakukan analisis dan mendeskripsikan proses DSS02 *Manage Service Requests and Incidents* untuk menilai sejauh mana Telkom Witel Banten Barat mengelola permintaan layanan dan insiden.
2. Menentukan *capability level* manajemen operasional pada aplikasi NOSS A.

1.4 Ruang Lingkup

Berikut adalah ruang lingkup kajian dari setiap rumusan masalah yang didapat:

1. Analisis dilakukan terhadap aplikasi NOSS A pada Telkom Witel Banten Barat (Serang).
2. Analisis yang dilakukan pada sistem pelayanan monitoring gangguan aplikasi NOSS A.
3. Data yang dianalisis merupakan data aplikasi NOSS A pada Telkom Witel Banten Barat (Serang).
4. Tugas akhir ini menggunakan COBIT 5 domain DSS (*Delivery, Service, and Support*).
5. Tugas akhir ini menggunakan DSS02 *Manage Service Request and Incidents*.

1.5 Sumber Data

Tahapan pengumpulan data untuk mengidentifikasi masalah dalam laporan Tugas Akhir diperoleh dari beberapa cara yaitu:

1. Observasi Wawancara dan Kuisisioner

Yaitu tahapan dimana mengumpulkan data-data dengan melakukan pengamatan berkomunikasi dan menyebarkan lampiran kuisisioner dengan divisi *Assurance* agar lebih terperinci dalam mendefinisikan masalah.

2. Studi Kepustakaan

Yaitu dengan pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang sesuai dalam COBIT 5.

3. Studi Internet

Yaitu dengan cara melakukan *browsing* dan pengamatan pada situs-situs terkait dengan topik yang dibahas dalam COBIT 5.

4. Diskusi dan Konsultasi

Yaitu dengan cara berdiskusi dengan pembimbing internal atau eksternal maupun pihak-pihak luar yang dapat memberikan saran tentang Tugas Akhir yang akan dibuat.

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika penyajian berisi intisari dari setiap bab yang ada di dalam laporan Anda. Jelaskan apa yang akan dibahas di setiap bab tersebut. Buatlah intisarinya sesuai jumlah bab dalam laporan.

Penulis telah menyusun sistematika penyajian dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini yang berguna untuk mempermudah memahami laporan. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bagian BAB 1 menguraikan tentang latar belakang permasalahan, mencoba merumuskan inti permasalahan yang dihadapi, menentukan tujuan dan kegunaan penelitian, yang kemudian diikuti dengan pembatasan masalah, asumsi, serta sistematika penulisan.

BAB 2 KAJIAN TEORI

Pada bagian BAB 2 menjelaskan teori-teori atau pengetahuan dasar yang telah ada dari sumber-sumber lainnya yang dapat membantu dalam menganalisa dan memecahkan masalah pada penulisan yang diperlukan untuk pembahasan tugas akhir seperti konsep dasar *framework* dan teori yang terkait.

BAB 3 ANALISIS DAN EVALUASI

Pada bagian BAB 3 menjelaskan hasil analisa dari Pelayanan Monitoring Gangguan Sistem Informasi Aplikasi NOSSA yang ada pada saat ini, dan juga akan mengevaluasi sistem-sistem yang ada didalamnya

BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian BAB 4 menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran maupun rekomendasi tugas akhir yang telah penulis lakukan di Telkom Witel Banten Barat, Serang.