

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, disetiap organisasi ataupun perusahaan pastinya sudah mengenal istilah Teknologi Informasi (TI) sebagai pendukung dalam meningkatkan proses bisnis untuk mencapai tujuan organisasi. Teknologi Informasi digunakan untuk mendukung produktivitas dalam membuat proses bisnis menjadi lebih efektif dan efisien.

PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai salah satu perusahaan terbesar yang ada di Indonesia saat ini telah menerapkan Teknologi Informasi untuk meningkatkan kebutuhan proses bisnis perusahaannya. PT. Telkom sebagai perusahaan penyedia produk dan jasa dalam bidang telekomunikasi mempunyai begitu banyak aplikasi yang dapat digunakan untuk mendukung setiap proses bisnis agar berjalan dengan baik, salah satunya adalah aplikasi yang berguna untuk mengelola layanan dan monitoring gangguan yaitu aplikasi NOSSA (*New Operation Support System Assurance*) untuk memonitoring komplain gangguan dan permintaan layanan dari setiap pelanggan khususnya di PT. Telkom Kantor Cabang Lembong. Selanjutnya Aplikasi *New Operation Support System Assurance* akan disebut dengan istilah NOSSA.

Aplikasi digunakan di setiap cabang PT. Telekomunikasi Indonesia di setiap daerah yang tersebar di seluruh Indonesia. Saat ini salah satu cabang yang menggunakan aplikasi NOSSA adalah PT. Telkom Kantor Cabang Lembong. Untuk memastikan apakah aplikasi NOSSA telah memenuhi dalam penilaian aspek teknologi informasi tersebut akan digunakan domain yang ada di COBIT 5 yaitu domain DSS (*Delivery, Service and Support*) nomor 02 yaitu (*Manage Service Request and Incidents*).

COBIT 5 dipilih karena dapat meningkatkan fokus pada proses yang sedang dijalankan untuk memastikan apakah penanganan yang dilakukan tersebut sudah berhasil mencapai tujuan dengan mendapatkan hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan. COBIT 5 dipilih karena dapat

memberikan gambaran mengenai pengaturan proses teknologi informasi dan langkah-langkah pasti yang harus dilakukan agar penelitian ini dapat dijalankan dengan baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada bagian 1.1 maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Seberapa baik penerapan proses *Manage Service Request and Incidents* pada Aplikasi NOSSA di PT. Telkom Kantor Cabang Lembong?
2. Bagaimana Aplikasi NOSSA dapat memonitoring gangguan yang ada di PT. Telkom Kantor Cabang Lembong ?

1.3 Tujuan Pembahasan

Adapun tujuan dari tugas akhir ini adalah :

1. Melaksanakan analisis proses *Manage Service Request dan Incidents* Aplikasi NOSSA di PT Telkom Kantor Cabang Lembong untuk mengetahui tingkat kapabilitas berdasarkan kerangka kerja COBIT 5.
2. Melakukan analisis bagaimana cara monitoring pengelolaan layanan dan gangguan pada aplikasi NOSSA.

1.4 Ruang Lingkup

Berikut adalah ruang lingkup dari setiap rumusan masalah yang telah dituliskan:

1. Melakukan analisis aplikasi NOSSA pada PT. Telkom Kantor Cabang Lembong.
2. Melakukan analisis pada sistem pelayanan monitoring layanan dan gangguan pada aplikasi NOSSA.
3. Data yang dianalisis adalah data yang didapat pada PT. Telkom Kantor Cabang Lembong.
4. Tugas akhir ini dilakukan menggunakan COBIT 5 DSS (*Delivery, Service and Support*) nomor 02 *Manage Service Request and Incidents*).

1.5 Sumber Data

Tahapan dalam proses pengumpulan data untuk mendefinisikan masalah dilakukan dengan beberapa cara yaitu :

1. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap aplikasi NOSSA.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara melakukan Tanya jawab dengan pihak PT Telkom Kantor Cabang Lembong agar dapat lebih dalam mendefinisikan masalah.

3. Studi Pustaka

Melakukan pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku mengenai COBIT 5.

4. Studi Internet

Melakukan pengamatan pada situs-situs terkait yang membahas tentang topik yang dibahas dalam COBIT 5.

5. Diskusi dan Konsultasi

Melakukan diskusi dengan pembimbing maupun pihak-pihak luar yang dapat membantu dan memberikan saran dalam penyelesaian tugas akhir ini.

1.6 Sistematika Penyajian

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

Sistematika penyajian laporan tugas akhir ini berguna untuk melihat hal-hal yang akan dibahas pada setiap bab nya agar dapat lebih mudah mendapatkan intinya. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bagian BAB 1 ini berisi tentang pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data dan sistematika penyajian.

2. BAB 2 KAJIAN TEORI

Pada bagian BAB 2 ini menguraikan mengenai tentang teori-teori apa saja yang dapat membantu dalam menganalisa dan memecahkan masalah yang berhubungan dengan tugas akhir ini.

3. BAB 3 ANALISIS DAN EVALUASI

Pada bagian BAB 3 ini akan menjelaskan hasil analisa dari pelayanan monitoring layanan dan gangguan untuk closing ticket pada aplikasi NOSSA.

4. BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian BAB 4 ini akan dibahas mengenai kesimpulan dan saran hasil penelitian yang telah dilakukan.

