

## **BAB 4**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Simpulan**

Adapun Kesimpulan yang bisa diambil dari proses pengerjaan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan proses *Manage Service Request and Incidents* pada Aplikasi NOSSA di PT. Telkom Kantor Cabang Lembong dengan menggunakan *framework* COBIT 5 proses DSS02 didapatkan hasil *capability level 2* yaitu (*managed process*).
2. Aplikasi NOSSA dapat memonitoring layanan dan gangguan yang masuk karena semua data yang berhubungan dengan layanan maupun gangguan pasti akan disimpan dan tidak akan dihapus, aplikasi NOSSA juga sudah terintegrasi dengan aplikasi lain contohnya aplikasi yang dimiliki oleh teknisi. Jadi semua catatan yang berhubungan dengan layanan dan gangguan pasti dapat dimonitor.

#### **4.2 Saran**

Adapun saran yang dapat dipertimbangkan pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Proses audit yang dilakukan hanya pada proses DSS02 (*Managed Service Request and Incident*), dapat dilakukan audit untuk semua proses DSS yang ada pada *framework* COBIT 5.
2. Audit yang dilakukan hanya menggunakan *framework* COBIT 5, dapat dilakukan audit menggunakan *framework* lain yang nantinya dapat dijadikan sebagai perbandingan.