

ABSTRAK

TeNOSS (Telkom *National Operation Support System*) merupakan objek di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk yang berperan sebagai *monitoring* terhadap peningkatan pelayanan kepada pelanggan. Semua data pelanggan masuk dalam TeNOSS baik alamat, nomor telepon dan menggunakan produk Telkom apa saja pelanggan tersebut. Sehingga di dalam TeNOSS terdapat banyak data yang diolah. Pengelolaan TeNOSS memerlukan audit 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). Berdasarkan hasil *mapping* strategi bisnis yang didapatkan dari rencana strategi bisnis PT Telkom dipetakan ke dalam *Enterprise Goal dan IT Related Goal* COBIT 5, didapatkan 3 proses untuk dinilai yaitu DSS02, DSS05, dan DSS06. Hasil penilaian menunjukkan DSS02 dan DSS06 berada pada level 3 yaitu *established* di mana level 2 kini diimplementasikan menggunakan proses didefinisikan yang mampu mencapai hasil prosesnya. Sedangkan 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 4 untuk DSS02 dan DSS06, sedangkan level 3 untuk DSS05.

Kata Kunci : Audit, TeNOSS, COBIT 5, domain DSS.