1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

TeNOSS (Telkom *National Operation Support System*), yaitu aplikasi *operating support system* yang berorientasi pada peningkatan layanan pelanggan [6]. Aplikasi ini hanya dimiliki oleh PT Telekomunikasi Indonesia Tbk yang perusahaannya tersebar di seluruh Indonesia. TeNOSS memiliki fungsi utama yaitu manajemen *surveillance* dan *monitoring* dari pelanggan sehingga mempermudah pengawasan apabila terjadi kerusakan, kekosongan maupun perencanaan pemasangan baru.

Penggunaan aplikasi untuk memperoleh, mengolah dan mendapatkan informasi sudah menjadi kebutuhan publik untuk menunjang pelayanan kepada pelanggan. Namun dalam praktik di lapangannya, TeNOSS masih terjadi lamanya mengetahui jumlah status dan rumitnya dalam melakukan input data pelanggan. Namun dalam penerapannya tidak ada tindak lanjut dari PT.Telkom sehingga dapat menghambat kinerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan adanya audit TeNOSS menggunakan *framework* untuk mengetahui kualitas aplikasi tersebut. Audit merupakan suatu proses pengumpulan dan pengevaluasian bukti-bukti yang dilakukan oleh pihak independen dan kompeten dalam bidangnya.

Framework yang digunakan dalam dunia bisnis yaitu COBIT 5 yang tidak hanya fokus pada sistem saja. Namun juga pada tata kelola manajemen perusahaan di bidang IT. Sehingga auditor dapat mengetahui pencapaian perusahaan antara tujuan perusahaan dengan proses bisnis yang sedang berjalan. Terdapat beberapa domain yang mendukung COBIT 5 diantaranya *Deliver, Service and Support* (DSS), yang fokus pada pengiriman teknologi informasi, proses dan dukungan yang memungkinkan untuk pelaksanaan sistem TI. Domain *Deliver, Service and Support* (DSS) dipilih karena sesuai dengan fungsi utama TeNOSS yaitu meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Dari paparan tersebut peran audit sangat penting untuk pengawasan dan memonitor serta mengetahui

kualitas TeNOSS. Domain DSS memiliki 6 proses yaitu DSS01, DSS02, DSS03, DSS04, DSS05, DSS06.

TeNOSS PT Telkom Witel Malang menjadi objek penelitian mengenai analisis audit menggunakan COBIT 5 dengan domain DSS. PT Telkom Witel Malang merupakan salah satu PT Telkom yang menggunakan atau memanfaatkan aplikasi TeNOSS untuk memudahkan pelayanan kepada pelanggan. Melalui audit ini diharapakan ada rekomendasi perbaikan atau pengembangan TeNOSS.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diselesaikan pada tugas akhir ini ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana menggunakan COBIT 5 domain DSS untuk mengetahui *capability level* pada TeNOSS?
2. Apa saja temuan kondisi saat ini dan rekomendasi bagi TeNOSS PT Telkom Witel Malang?

1.3 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian tugas akhir ini ialah sebagai berikut :

1. Menggunakan COBIT 5 domain DSS untuk mengetahui *capability level* pada TeNOSS
2. Menemukan kondisi saat ini dan rekomendasi bagi TeNOSS PT Telkom Witel Malang

1.4 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat *capability level* TeNOSS PT Telkom saat ini
2. Adanya rekomendasi untuk perbaikan di masa yang akan datang
3. Menyelaraskan TeNOSS dengan strategi bisnis PT Telkom

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian tugas akhir pada TeNOSS PT Telkom Witel Malang ialah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada TeNOSS PT Telkom Witel Malang dengan lingkup manajemen dan data yang terkait penanganan TeNOSS tahun 2013-2014
2. *Framework* yang digunakan adalah COBIT 5 dengan domain *Deliver, Service and Support* (DSS)
3. Pada penelitian ini tidak dilakukan penilaian finansial
4. Pada penelitian ini sebatas pemberian rekomendasi dan pembuatan prototype

1.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

1 : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tugas akhir secara umum yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

2 : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai teori – teori penunjang yang digunakan untuk menyelesaikan tugas akhir.

3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan bagaimana tahap penyelesaian penelitian berdasarkan literatur dan peneliti.

4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan analisis dan pembahasan mengenai penilaian yang dilakukan dengan menggunakan COBIT 5 pada domain *Deliver, Service, and Support* (DSS).

5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh kegiatan penelitian di PT Telkom Witel Malang untuk proses audit TeNOSS menggunakan

COBIT 5 pada domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.