

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Kristen Maranatha adalah universitas swasta yang terletak di Jl. Prof. Drg. Surya Sumantri No. 56 Bandung yang berdiri pada tanggal 11 September 1965, kebutuhan terhadap pemanfaatan perkembangan teknologi informasi mendasari terbentuknya Direktorat Layanan Teknologi Informasi. Pada tahun 1995 dimulai fungsi teknologi informasi sebagai pendukung berjalannya semua fungsi yang ada di Universitas Kristen Maranatha pada awalnya berada di bawah Biro Administrasi Keuangan(BAKU), sekitar tahun 2000 fungsi teknologi informasi berubah menjadi biro sendiri untuk menjalankan tugas dan fungsi teknologi informasi, pada saat tahun 2014 fungsi teknologi informasi diresmikan sebagai Biro Pengembangan, Pengelolaan dan Layanan Teknologi Informasi atau disebut dengan istilah BPPLTI, dan saat ini setelah dari BPPLTI berubah menjadi Direktorat Layanan Teknologi Informasi atau lebih dikenal dengan DLTI. DLTI memiliki fungsi pokok berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan layanan teknologi informasi yang mendukung berjalannya semua fungsi yang ada di Universitas Kristen Maranatha.

Direktorat Administrasi Akademik atau disebut dengan istilah DAA merupakan direktorat yang pertama kali telah melakukan sertifikasi dan memiliki *valid* sertifikasi ISO 9001 : 2008 dalam melakukan perencanaan, pelaksanaan layanan teknologi informasi di Universitas Kristen Maranatha. Adanya sertifikasi ISO 9001 : 2008 yang dilakukan oleh DAA membuat Universitas Kristen Maranatha ingin melakukan kegiatan sertifikasi atau berkomitmen untuk mendapatkan *valid* sertifikasi Sistem Manajemen Kualitas menggunakan ISO 9001 : 2008 dengan tujuan agar menjadi salah satu perguruan tinggi yang telah menerapkan standar internasional dalam perencanaan, dan pelayanan untuk menjamin kualitas terbaik untuk semua pihak. Hal ini Universitas Kristen Maranatha memiliki divisi/badan sendiri yang bertanggung jawab untuk mendukung tercapainya sertifikasi yang akan dilakukan April 2017 mendatang, badan yang bertanggung jawab adalah Badan Perencanaan, Pemantauan, dan

Jaminan Mutu atau disebut dengan istilah BPPJM dan BPPJM berkomitmen untuk mendapatkan *valid* sertifikasi Sistem Manajemen Kualitas untuk Universitas Kristen Maranatha dengan menggunakan ISO 9001 : 2015.

DLTI Maranatha merupakan salah satu direktorat yang ada di Universitas Kristen Maranatha yang harus melakukan penerapan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001 : 2015 dengan tujuan mendukung perguruan tinggi dalam kegiatan mendapatkan *valid* sertifikasi di April mendatang dan DLTI dapat menjalankan fungsi pokok di Universitas Kristen Maranatha untuk menyediakan infrastruktur, prosedur, proses dan sumber daya yang dibutuhkan dalam kegiatan membantu memonitor dan meningkatkan kinerja demi mendorong efisiensi, layanan pelanggan serta meningkatkan manajemen kualitas.

Menyadari pentingnya penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001 : 2015 di DLTI Maranatha dalam membantu kinerja DLTI Maranatha dan membantu serta mendukung kegiatan mendapatkan *valid* sertifikasi ISO 9001 : 2015 untuk Universitas Kristen Maranatha, maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang dokumentasi penerapan yang dituangkan dalam penelitian dengan judul “Penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001 : 2015 dengan studi kasus Direktorat Layanan Teknologi Informasi Maranatha”.

1.2 Rumusan Masalah

Beberapa rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana menindaklanjuti hasil audit internal pada periode 2016?
2. Bagaimana menyediakan dokumentasi untuk audit internal 2017?

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menindaklanjuti hasil audit internal periode 2016
2. Menyediakan dokumentasi untuk audit internal 2017

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup berisi informasi mengenai audit sistem informasi menggunakan *framework* ISO 9001 : 2015 dimulai klausul 4 sampai klausul 10.

1.5 Sumber Data

Data-data yang digunakan untuk mendukung penyusunan laporan Tugas Akhir ini berasal dari hasil wawancara dengan staff IT dan juga pengamatan yang dilakukan pada DLTI Maranatha, serta berasal dari buku-buku dan sumber yang berasal dari *Internet*.

1.6 Sistematika Penyajian

- **BAB I Pendahuluan:**
Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, pembahasan, ruang lingkup, sumber data, dan sistematika penyajian.
- **BAB II Kajian Teori**
Bab ini berisi mengenai teori-teori, prinsip-prinsip, serta aturan-aturan yang berhubungan dengan permasalahan yang ada.
- **BAB III Analisis**
Bab ini berisi tentang pembahasan latar belakang DLTI Maranatha, proses bisnis yang ada di DLTI Maranatha, layanan yang ada di DLTI Maranatha serta dokumentasi dan penjabaran dari seluruh perubahan yang dilakukan dalam proses bisnis dan layanan yang ada di DLTI Maranatha.
- **BAB IV Penutup**
Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran yang dibentuk berdasarkan hasil evaluasi dan analisis yang telah dilakukan.