

ABSTRAK

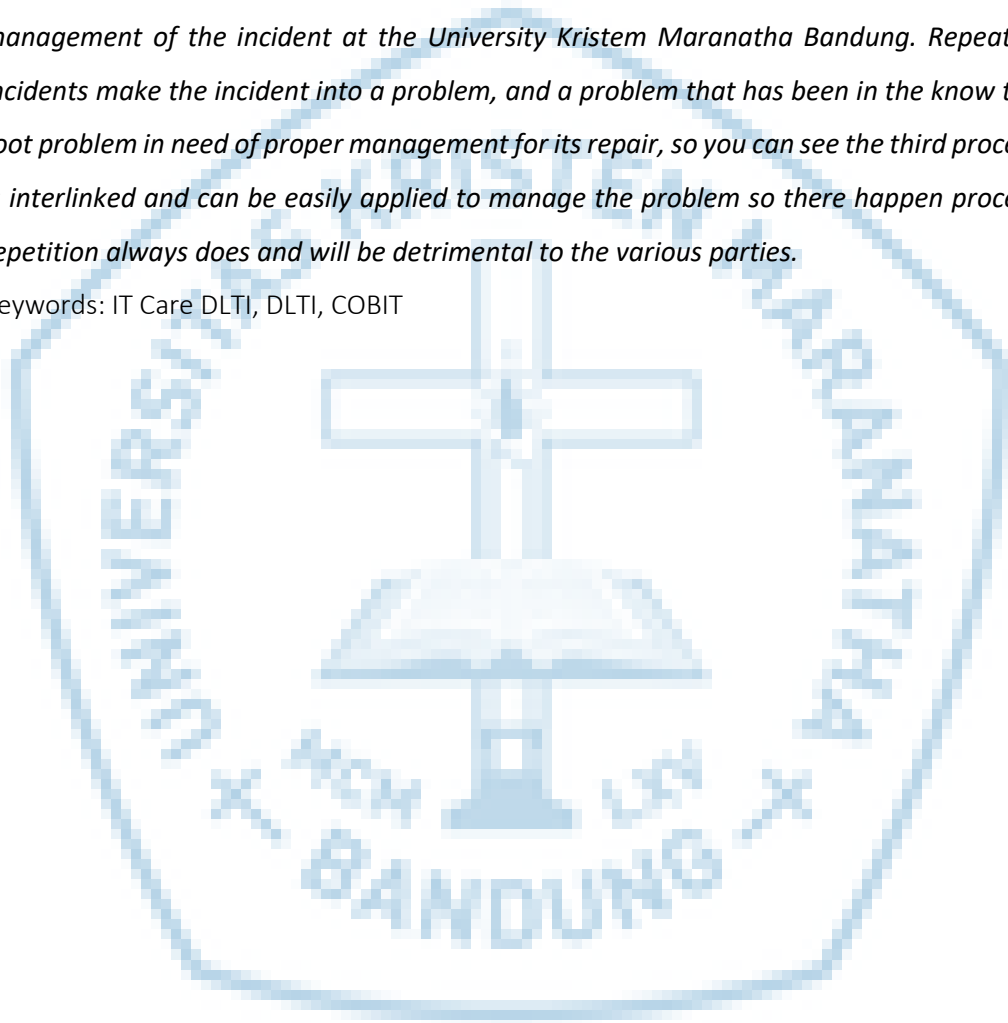
Analisis yang dilakukan kepada tenaga kerja divisi IT Care DLTi departement DLTi Universitas Kristen Maranatha Bandung, bertujuan untuk mengetahui organisasi sitem informasi yang telah di laksanakan yang diterapkan framework Cobit 5 DSS 02 Manage *Service Requests and Incident Audit/Assurance Program*. yang merupakan standar Cobit yang di publikasikan oleh ISACA(*Information System Audit and Control Assosiation*) yaitu mengelola dan menganalisis insiden dan problem yang terjadi dalam pengelolaan insiden di Universitas Kristem Maranatha Bandung. Insiden yang berulang membuat insiden itu menjadi problem, dan problem yang telah di ketahui akar permasalahannya di perlukan pengelolaan yang tepat untuk perbaikannya, Sehingga dapat di lihat ketiga proses ini saling terkait dan dapat dengan mudah diterapkan untuk mengelola permasalahan sehingga tidak terjadi proses pengulangan yang selalu terjadi dan akan merugikan berbagai pihak.

Kata kunci: IT Care DLTi, DLTi, COBIT

ABSTRACT

Analysis is done to the Labor Division IT Department DLTi Care DLTi Maranatha Christian University, Bandung, to find out the information systems organization has funded an applied framework Cobit 5 DSS 02 Manage Service Requests and Incident Audit/Assurance Program. the Cobit standard published by ISACA (Information Systems Audit and Control Assosiation) that manage and analyze incidents and problems that occur in the management of the incident at the University Kristem Maranatha Bandung. Repeated incidents make the incident into a problem, and a problem that has been in the know the root problem in need of proper management for its repair, so you can see the third process is interlinked and can be easily applied to manage the problem so there happen process repetition always does and will be detrimental to the various parties.

Keywords: IT Care DLTi, DLTi, COBIT



DAFTAR ISI

Contents

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR SINGKATAN.....	3
DAFTAR ISTILAH	4
BAB 1 PENDAHULUAN.....	5
1.1 Latar Belakang.....	5
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Pembahasan.....	6
1.4 Ruang Lingkup	6
1.5 Sumber Data.....	6
1.6 Sistematika Penyajian	7
BAB 2	1
KAJIAN TEORI.....	1
2.1 Konsep Dasar Sistem Informasi.....	1
2.1.1 Pengertian Analisis Sistem	1
2.2 Pengertian <i>Cobit</i>	4
2.2.1 Kerangka <i>Cobit</i> 5	4

2.2.2 Prinsip Cobit 5	5
2.2.3 Domain dan Proses pada COBIT 5	8
2.2.4 Domain Deliver, Service, and Support (DSS)	9
2.2.5 Diagram RACI	10
BAB 3 ANALISA HASIL PENELITIAN	11
3.1 Struktur Organisasi DLTI	11
3.2 Divisi IT CARE DLTI DLTI DLTI	13
3.3 Phase A	13
3.4 PHASE B	25
3.5 PHASE C	80
BAB 4	82
kesimpulan dan saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	1

DAFTAR SINGKATAN

DLTI	Departement Lembaga Teknologi Informasi
IT CARE DLTI	Network Operating Center
COBIT	Control Objective for <i>Information</i> & Related Teknologi
ISACA	<i>Information</i> System Audit and Control Assosiation
DSS	Delivery <i>Service</i> Support
PPD	Permohonan Penggunaan Dana
IT	Informasi Teknologi
Customer Support	Customer Support
Technical Support	Technical Support
SU	Sekretaris Umum

DAFTAR ISTILAH

User	: pemakai atau karyawan dalam pelayanan
Komplain	: memasukkan barang untuk di servis
Pekerja	: orang yang bekerja dan berkaitan dengan pelayanan di DLTl

