BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Kristen Maranatha adalah universitas swasta yang berdiri pada tahun 11 september 1965 yang terletak di Jl. Prof. Drg. Surya Sumantri No 56 Bandung, kebutuhan terhadap pemanfaatan perkembangan teknologi informasi mendasari terbentuknya Direktorat Layanan Teknologi Informasi. Pada tahun 1995 dimulai fungsi teknologi informasi sebagai pendikung berjalanya semua fungsi yang ada di Universitas Kristen Maranatha yang berawal berada di bawah Biro Adminitrasi Keuanagan (BAKU), pada sekitar tahun 2000 fungsi teknologi informasi berubah menjadi biro sendiri untuk tugas da fungsi teknologi informasi, pada tahun 2014 teknologi informasi berubah sebagai Biro Pengelolaan, Pengembagan dan Layanan teknologi Informasi atau di singkat BBPLTI dan berubah kembali menjadi Direktorat Layanan Teknologi Informasi atau lebih di kenal DLTI. DLTI memiliki fungsi pokok sebagai bagian perencanaan pelaksanaan layanan teknologi informasi yang mendukung berjalannya semua fungsi yang ada di Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Divisi IT Care DLTI *DLTI DLTI* pada DLTI adalah unit yang bertugas untuk mengelola ketersediaan layanan sistem informasi pada Universitas Kristen Maranatha Bandung. Divisi IT Care DLTI *DLTI DLTI* pada DLTI terdiri beberapa bagian yaitu Oprasi Komputer, jaringan dan Koneksi Internet. Untuk memastikan pengelolaan layananan informasi tersebut sesuai dengan tujuan yang `ingin di capai maka perlu dilakukan analisis sistem informasi. Penilaian yang dilakukan dengan menggunakan *framework Cobit* 5 *DSS* 02 *Manage Service Requests and incident* yang merupakan standar *Cobit* terbaru yang di publikasikan oleh *ISACA(Information System Audit and Control Assosiation)*. Sehingga setelah proses analisis dilakukan dapat menghasilkan referensi untuk meningkatan kinerja Divisi IT Care DLTI *DLTI DLTI* pada DLTI Universitas Kristen Maranatha Bandung.

1.2 Rumusan Masalah

Penjelasan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengelolaan *problem di* IT Care DLTI ?
2. Bagaimana Mengukur *capabillty level DSS* 02 ?
3. Apakah Sumber daya manusia sudah di kelola dengan baik pada departement DLTI ?

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan dari Tugas Akhir ini sebagai berikut :

1. Untuk mengelola dan mengklasifikasi problems yang sedang terjadi pada divisi IT Care DLTI Univesitas Kristen Maranatha Bandung.
2. Untuk mengetahui capabillity yang saat ini terjadi menggunakan *COBIT DSS* 02 Manage *Service* Requests and Incident Audit/Assurance Program..
3. Untuk mengetahui pengelolaan terhadap sumber daya manusia pada departement DLTI Univesitas Kristen Maranatha Bandung.

1.4 Ruang Lingkup

Penjelasan ruang lingkup kajian sebagai berikut :

1. Analisis dilakukan Pada divisi IT Care DLTI universitas kristen maranatha bandung.
2. Analisis menggunakan *framework COBIT* 5 *DSS* 02 untuk mengetahui pengelolaan dan klasifikasi *problems* pada divisi IT Care DLTI Universitas Kristen Maranatha Bandung.
3. Analisis *Cobit* 5 menggunakan *DSS* 02 *Manage Service Request and Incident Audit/Assurance Program.*

1.5 Sumber Data

Metode Analisis yang di gunakan dalam penyelesaian Seminar Tugas Akhir adalah :

Data Primer

1. Buku *COBIT DSS 02 Manage Service Requests and Incident Audit/Assurance Program ISACA* 2014

Data Sekunder

1. Observasi

   Melakukan Pengamatan langsung terhadap objek yang dituju mengenai mekanisme evaluasi dan perbaikan pada organisasi

2. Wawancara

   Melakukan komunikasi langsung dengan orang atau pegawai di organisasi yang di analisis untuk mendapatkan informasi dan data yang diperlukan

3. Studi litelatur

   Menggunkan referensi dan metode penelitian dari *textbook*, buku, dan *e-book* serta artikel yang berhubungan dengan analisis

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika yang digunakan untuk laporan adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

BAB I menjelaskan mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, dan sumber data yang digunakan, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

BAB II menjelaskan mengenai dasar teori-teori atau pengetahuan dasar yang telah ada dari sumber-sumber lainnya yang dapat membantu dalam menganalisa dan memecahkan masalah. Bagian ini mengenai materi penulisan tentang COBIT dan penjelasan tentang proses-proses yang akan dipakai selama penelitian.

BAB III ANALISA HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskankan gambaran umum bagaimana proses penelitian yang akan dilakukan dan berisi langkah-langkah implementasi penelitian.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari penelitian analisis pada IT Care DLTI menggunakan COBIT DSS 02 Manage *Service* Requests and Incident Audit/Assurance Program.