

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen Kualitas adalah sebuah kegiatan yang merencanakan, mengorganisasi, mengkoordinasi, mengendalikan serta mengevaluasi kualitas dan dilakukan oleh setiap fungsi manajemen yang ada dalam sebuah organisasi untuk meningkatkan kinerja, termasuk untuk menentukan kebijakan mutu, menciptakan dan menerapkan perencanaan mutu serta jaminan. Manajemen Kualitas dapat dikatakan demikian bila sekumpulan kegiatan baru yang dijadikan sebagai sasaran dalam rencana bisnis dan menjadikannya sasaran serta rencana tahunan yang tersosialisasi sampai tingkat pengambilan tindakan.

Direktorat Layanan Teknologi Informasi berdiri pada tahun 2017, berfungsi untuk melayani mahasiswa khususnya fakultas Teknologi Informasi. Direktorat Layanan Teknologi Informasi telah melakukan Audit Internal dan melakukan penerapan ISO 9001 : 2015 pada tahun 2017 dan akan terus dilakukan setiap tahunnya. Penerapan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001 : 2015 ini harus dilakukan untuk mendukung perguruan tinggi di Universitas Kristen Maranatha dalam kegiatan mendapatkan sertifikasi ISO 9001 : 2015 April mendatang. DLTI mampu menjalankan fungsi pokok di Universitas Kristen Maranatha untuk menyediakan seperti infrastruktur, prosedur, proses dan sumber daya yang dibutuhkan dalam kegiatan membantu memonitor dan meningkatkan kinerja demi efektivitas dan efisiensi layanan, pelanggan serta Manajemen Kualitas.

DLTI Universitas Kristen Maranatha menyadari bahwa pentingnya Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001 : 2015 untuk membantu kinerja DLTI tersebut dan mendukung kegiatan mendapatkan *valid* sertifikasi ISO 9001 : 2015 untuk Universitas Kristen Maranatha, maka peneliti ingin mengetahui lebih jauh tentang dokumentasi penerapan yang dituangkan ke dalam analisis dengan judul “Penerapan ISO 9001 : 2015 dengan studi kasus di Direktorat Layanan Teknologi Informasi Periode 2018”.

1.2 Rumusan Masalah

Beberapa rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana menindaklanjuti hasil audit internal pada periode 2017?
2. Bagaimana menyediakan dokumentasi untuk audit internal pada tahun 2018?

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menindaklanjuti hasil audit internal periode 2017
2. Menyediakan dokumentasi untuk audit internal tahun 2018

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 staf IT dan juga pengamatan yang dilakukan pada DLTI Maranatha, serta dari sumber yang berasal dari *Internet* dan buku-buku.

1.6 Sistematika Penyajian

- BAB I Pendahuluan:
Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, pembahasan, ruang lingkup, sumber data, dan sistematik penyajian.
- BAB II Kajian Teori:
Bab ini berisi mengenai teori-teori, prinsip, serta 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.

