

**RANCANGAN PROSEDUR PENANGANAN MASALAH
SERTA PERMINTAAN LAYANAN BERDASARKAN
STANDAR COBIT DAN ITIL (STUDI KASUS: UPT-TIK UPN
“VETERAN” JAWA TIMUR)**

PRAKTEK KERJA LAPANGAN



Oleh:

BRILLIANT VERGIE S.	NPM: 18082010051
NOVANDA NURHANDINI P.	NPM: 18082010060
GANASACHIO NAUFALDY	NPM: 18082010062

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
S U R A B A Y A
2021**

HALAMAN PENGESAHAN PKL

Judul : RANCANGAN PROSEDUR PENANGANAN
MASALAH SERTA PERMINTAAN
LAYANAN BERDASARKAN STANDAR
COBIT DAN ITIL (STUDI KASUS: UPT-TIK
UPN "VETERAN" JAWATIMUR)

Oleh : Brilliant Vergie Sopaheluwakan NPM. 18082010051
Novanda Nurhandini Putri NPM. 18082010060
Gana Sachio Naufaldy NPM. 18082010062

Menyetujui,

Pembimbing



Eka Dyar Wahyuni, S.Kom., M.Kom.
NI.PPPK 19841201 2021212 005

Pembimbing Lapangan



Daddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.
NPT 3 7805 07 0218 1

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Komputer



Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT.
NIP. 19650731 199203 2 001

Koordinator Program Studi

Sistem Informasi



Nur Cahyo Wibowo, S.Kom., M.Kom.
NI.PPPK 19790317 2021211 002

Judul : Rancangan Prosedur Penanganan Masalah serta
Permintaan Layanan Berdasarkan Standar Cobit dan ITIL
(Studi Kasus: UPT-TIK UPN “Veteran” Jawa Timur)

Dosen Pembimbing : Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.

ABSTRAK

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Teknologi Informasi dan Komunikasi merupakan salah satu unit pelayanan teknis di tingkat Universitas yang mempunyai fungsi pelayanan di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) kepada seluruh satker, termasuk staf Dosen, karyawan, mahasiswa, serta layanan kepada masyarakat umum. Praktik Kerja Lapangan ini bertujuan untuk merancang suatu prosedur penanganan masalah serta permintaan layanan dengan menggunakan standar COBIT dan juga ITIL. Rancangan prosedur ini ditentukan berdasarkan klasifikasi masalah serta tingkat urgensi permintaan yang ada. Rancangan prosedur ini diharapkan bisa sesuai dengan permasalahan yang sering terjadi pada layanan di UPT-TIK UPN “Veteran” Jawa Timur saat ini.

Kata Kunci: teknologi informasi, COBIT, ITIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat serta karunia-Nya, laporan Praktik Kerja Lapangan yang berjudul “Rancangan Prosedur Penanganan Masalah serta Permintaan Layanan Berdasarkan Standar Cobit dan ITIL (Studi Kasus: UPT-TIK UPN “Veteran” Jawa Timur)” ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Adapun tujuan laporan ini disusun adalah untuk memenuhi syarat tugas mata kuliah Praktik Kerja Lapangan program studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.

Ucapan terima kasih kami tujukan kepada :

1. Kedua orang tua kami yang telah memberikan dukungan dan doa dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
2. Ibu Eka Dyar Wahyuni, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing Praktik Kerja Lapangan yang telah membantu dalam proses penyelesaian Praktik Kerja Lapangan hingga penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
3. Bapak Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom selaku pembimbing lapangan yang telah membantu menyediakan tempat dan waktunya dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di UPT-TIK UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah membantu memberikan waktu dan ilmunya selama proses belajar mengajar di perkuliahan.
5. Teman-teman Mahasiswa Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur angkatan 2018 yang telah banyak memberikan informasi dalam proses penyelesaian Praktik Kerja Lapangan.
6. Serta kakak tingkat Prodi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur yang juga banyak memberikan informasi dalam proses penyelesaian Praktik Kerja Lapangan.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan rahmat dan ridha-Nya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan bimbingan yang sangat bermanfaat bagi kami dalam proses penyelesaian laporan ini.

Laporan ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penulis. Diharapkan semoga laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat memberikan manfaat dan menunjang perkembangan ilmu pengetahuan penulis, khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, 22 Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN	
PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah	1
I.3 Batasan Masalah.....	2
I.4 Tujuan.....	2
I.5 Manfaat.....	2
I.6 Sistematika Penulisan.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
II.1 Sistem Informasi.....	4
II.2 Sistem Informasi Manajemen.....	5
II.3 <i>Incident Management</i>	6
II.4 <i>Cobit 5</i>	8
II.5 <i>ITIL</i>	9
BAB III GAMBARAN UMUM ORGANISASI	10
III.1 Profil Organisasi	10
III.2 Visi Misi Organisasi	11
BAB IV PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	12
IV.1 Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan	12
IV.2 Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	12
IV.3 Metode Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.....	13
IV.3.1 Observasi.....	13
IV.3.2 Wawancara.....	13
IV.3.3 Perancangan Alur Penyelesaian Masalah.....	13
IV.3.4 Pembuatan Diagram Penyelesaian Masalah.....	13

IV.3.5	Pembuatan Laporan.....	13
IV.4	Jadwal Praktek Kerja Lapangan	14
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	15
V.1	<i>Requirement Analysis</i>	15
V.1.1	Analisis Permasalahan	15
V.1.2	Solusi Permasalahan.....	15
V.2	Desain Alur Penyelesaian Masalah	16
V.2.1	Alur Penyelesaian Masalah User - Rektorat.....	16
V.2.2	Alur Penyelesaian Masalah User - Provider	18
BAB VI	PENUTUP	20
VI.1	Kesimpulan.....	20
VI.2	Saran.....	20
BAB VII	DAFTAR PUSTAKA.....	21
BAB VIII	LAMPIRAN	22

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Pembagian Tugas Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan	7
Tabel 4. 2 Jadwal Praktik Kerja Lapangan.....	9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5. 1 Diagram Alur Penyelesaian Masalah User-Rektorat	11
Gambar 5. 2 Diagram Alur Penyelesaian Masalah User-Provider	13