

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Masalah dapat didefinisikan sebagai suatu pernyataan tentang keadaan yang belum sesuai dengan yang diharapkan. Masalah biasanya dianggap sebagai suatu keadaan yang mana harus diselesaikan. Pada umumnya, adanya masalah disadari ketika seseorang merasa keadaan yang ia hadapi tidak sesuai dengan keadaan yang ia inginkan.

Di beberapa riset, masalah sering kali didefinisikan sebagai sesuatu yang membutuhkan alternatif jawaban, artinya jawaban masalah atau pemecahan masalah bisa lebih dari satu untuk selanjutnya dengan kriteria tertentu akan dipilih salah satu jawaban yang dianggap paling tepat dan paling sedikit kadar risikonya.

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) atau sering disebut dengan IT (Information Technology) kepada seluruh satker, termasuk staf dosen, karyawan, mahasiswa serta layanan kepada masyarakat umum.

Berkaitan dengan fungsi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Teknologi Informasi dan Komunikasi yakni pelayanan di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) terdapat beberapa kendala/masalah yang dihadapi, terutama banyaknya keluhan serta aduan di masa pandemi COVID-19 pada saat ini.

Oleh karena itu, untuk menangani persoalan yang timbul maka dibuatlah studi kasus Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan judul “Rancangan Prosedur Penanganan Masalah serta Permintaan Layanan Berdasarkan Standar Cobit dan ITIL (Studi Kasus: UPT-TIK UPN “Veteran” Jawa Timur)”.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang dapat diangkat dalam Praktik Kerja Lapangan ini yaitu “Bagaimana prosedur dalam menangani keluhan/aduan serta permintaan layanan berdasarkan standar COBIT dan ITIL”

### **I.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, dalam Praktik Kerja Lapangan ini terdapat beberapa batasan masalah, diantaranya :

1. Prosedur yang dirancang sesuai dengan standar COBIT dan ITIL.
2. Prosedur yang dirancang hanya meliputi permasalahan dalam lingkup kampus, lebih khususnya pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Teknologi Informasi dan Komunikasi UPN “Veteran” Jawa Timur.

### **I.4 Tujuan**

Berdasarkan permasalahan diatas, tujuan dari perancangan prosedur permintaan layanan dan penanganan masalah pada UPT-TIK ini adalah supaya adanya berbagai macam keluhan/aduan terutama di masa pandemi COVID-19 ini dapat ditangani dengan baik dan sesuai dengan standar aturan yang ada.

### **I.5 Manfaat**

Berdasarkan prosedur permintaan layanan dan penanganan masalah yang dirancang, manfaat yang dapat diperoleh yaitu :

- Menemukan prosedur permintaan layanan dan penanganan masalah yang tepat dan dapat diterapkan sesuai dengan kondisi pandemi COVID-19 untuk mempermudah berbagai pihak.
- Membantu pihak UPT-TIK dalam perancangan mekanisme penanganan masalah.
- Membantu berbagai pihak satker (staf, dosen, karyawan, mahasiswa, serta layanan kepada masyarakat umum) dalam kemudahan penyampaian keluhan/aduan.

### **I.6 Sistematika Penulisan**

Dalam laporan Praktik Kerja Lapangan ini, pembahasan materi disajikan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang Sistem Informasi, Incident Management, Sistem Informasi Manajemen dan Menjelaskan mengenai pengertian dari COBIT Maupun ITIL.

## **BAB III GAMBARAN UMUM ORGANISASI**

Bab ini membahas mengenai gambaran umum organisasi yang menjadi tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan. Dijelaskan mengenai profil organisasi, tujuan organisasi, struktur organisasi, bidang usaha organisasi, serta informasi lain yang terkait dengan organisasi.

## **BAB IV METODE PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Bab ini membahas tentang metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian, seperti: observasi, wawancara, dan perancangan sistem.

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang pembahasan alur penyelesaian masalah yang ada di dalam UPT-TIK dengan menggunakan bantuan software Microsoft Visio

## **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang telah dibuat oleh penulis untuk bisa dikembangkan lagi pada penelitian selanjutnya

## **BAB VII DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi tentang sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan laporan Praktik Kerja Lapangan ini.