

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Universitas Kristen Maranatha merupakan salah satu institusi pendidikan yang didirikan pada 11 september 1965 didukung oleh dua gereja yaitu Gereja Kristen Indonesia dan Gereja Kristen Pasundan. Sejak 1965 Universitas Kristen Maranatha telah menghasilkan banyak sarjana sebagai institusi pendidikan yang terletak di jalan Prof.Drg.Suria Sumantri, MPH No.65.

Universitas Kristen Maranatha memiliki visi : Universitas Kristen Maranatha menjadi perguruan tinggi yang mandiri dan berdaya cipta, serta mampu mengisi dan mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni abad ke-21 berdasarkan kasih dan keteladanan Yesus Kristus, dengan misi : Mengembangkan cendekiawan yang handal, suasana yang kondusif, dan nilai-nilai hidup yang Kristiani sebagai upaya pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni dalam penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi Kristen Maranatha. Salah satu nilai hidup yang terdapat pada visinya yaitu : Nilai Keprimaan (*Excellence*), Nilai dalam ranah berkarya (*Value of Working*). Keprimaan adalah sebuah kualitas diri untuk mencapai hasil terbaik dan berbeda (*exceptional good/distinguished*) melalui ketekunan, sikap yang autentik dan standar yang dinamis. Didasari dari nilai tersebut, maka UKM selalu melakukan perbaikan disegala bidang, termasuk dibidang teknologi informasi demi menunjang sarana dan prasarana proses belajar mengajar yang kondusif, nyaman serta mengikuti zaman.

Dalam hal ini, UKM menyediakan berbagai layanan IT (*IT Service*) baik di kantor, ruang kelas, maupun di tempat-tempat publik di area gedung perkantoran dan pendidikan UKM. Seluruh layanan ini disediakan demi menunjang kelancaran proses belajar mengajar dan kemudahan – kemudahan bagi seluruh pengguna : karyawan, mahasiswa, dosen, dll. Berkaitan dengan layanan IT yang ada, maka UKM ingin melakukan peningkatan pelayanan serta menjaga integritas layanan yang ada, sehingga

dalam hal ini, UKM akan membuat sebuah perjanjian terhadap layanan – layanan IT yang ada (*Service Level Agreement*), hal ini bertujuan untuk meningkatkan penatalayanan di bidang IT bagi seluruh pengguna, dengan perbaikan yang dilakukan secara berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah untuk pembuatan *service level agreement* (SLA) sebagai berikut :

1. Apa saja layanan IT yang ada di Universitas Kristen Maranatha ?
2. Bagaimana mendefinisikan layanan secara lengkap sehingga menghasilkan sesuatu yang dapat diukur dan dinilai ?

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan pembahasan dari pembuatan *service level agreement* (SLA) adalah :

1. Menjelaskan layanan IT yang ada yang ada di Universitas Kristen Maranatha.
2. Membuat *Service Level Agreement* (SLA) di Universitas Kristen Maranatha menggunakan standar kerja ISO/IEC 20000.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Ruang lingkup *Service Level Agreement* yang akan dirancang pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Melakukan analisis terhadap unit-unit layanan IT yang ada di Universitas Kristen Maranatha saat ini.
2. Pembuatan SLA di seluruh unit layanan IT yang ada di Universitas Kristen Maranatha berdasarkan hasil analisis yang ada.

1.5 Sumber Data

Sumber data dalam pembuatan *service level agreement* ini adalah

1. Pengumpulan Data

Metode penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Melakukan pengamatan langsung ke Universitas Kristen Maranatha (kantor, ruang pendidikan) terhadap objek yang dituju mengenai proses layanan IT yang ada di unit tersebut.

b. Wawancara

Bertanya langsung kepada orang yang bersangkutan di UKM tersebut ataupun para pengguna tentang data dan informasi yang dibutuhkan.

c. Studi literatur/kepustakaan

Melakukan pencarian bahan atau pustaka yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam hal ini, bahan diambil dari beberapa buku, *e-book*, artikel, maupun internet. Hasil dari studi literatur tersebut kemudian dipraktekkan melalui studi kasus.

2. Pembuatan *Service Level Agreement*

Metode pembuatan *service level agreement* melalui tahap-tahap sebagai berikut :

a. Analisis, melakukan analisis terhadap kebutuhan layanan yang ada.

b. Perancangan, merancang layanan yang dibutuhkan seperti apa terhadap tiap – tiap unit layanan IT, serta membuat *service level agreement* terhadap layanan tersebut.

c. Implementasi, melakukan implementasi *service level agreement* yang telah dibuat.

Pengujian, menguji hasil *service level agreement* yang telah dibuat berdasarkan *complaining* yang ada terhadap layanan IT yang ada.

1.6 Sistematika Penyajian

Untuk mempermudah pembahasan dan memberi gambaran yang lebih jelas mengenai "Pembuatan *Service Level Agreement* BPPLTI Universitas Kristen Maranatha ", sebagai judul yang dipilih oleh penulis, maka pembahasan permasalahan diuraikan sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan, dalam bab ini penulis memberikan suatu gambaran singkat mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan, ruang lingkup, sistematika kerja, dan sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Teori, memuat teori yang diperlukan untuk pembahasan laporan, seperti konsep dasar *framework* dan teori yang terkait.

BAB III Analisis Sistem dan Pemodelan Sistem Informasi, Pada bab ini akan menjelaskan hasil analisis dari layanan IT yang ada saat ini, dan juga *service level agreement* yang ada. Kemudian akan didokumentasikan pemodelan sebuah *service level agreement* dengan menggunakan SLA template.

BAB IV Kesimpulan dan Saran, merupakan bagian penutup pada laporan. Pada bab ini dibahas secara singkat atas dasar hasil pembahasan bab-bab sebelumnya yang mencerminkan hasil interpretasi dari tugas akhir tersebut pada BPPLTI Universitas Kristen Maranatha.