

ABSTRAK

UKM (Universitas Kristen Maranatha) telah berdiri sejak tahun 1965 hingga sekarang dimana zaman terus mengalami kemajuan teknologi. Untuk memenuhi kebutuhan di bidang Teknologi Informasi, UKM membentuk sebuah badan yang disebut DLTI (Direktorat Layanan Teknologi Informasi) yang akan menangani kebutuhan universitas seiring kemajuan zaman, maka dari itu DLTI memiliki banyak layanan guna untuk memenuhi berbagai kebutuhan mahasiswa, dosen maupun tenaga kerja lainnya di UKM. Sebelum sebuah layanan dapat dijalankan, SLA (Service Level Agreement) harus dibuat terlebih dahulu guna untuk mengemas sebuah layanan agar memiliki standar, tujuan, prosedur bahkan Batasan. Pengukuran terhadap layanan yang sudah berjalan akan dilakukan secara berkala dengan caranya masing-masing. Layanan yang berjalan dengan baik sesuai dengan SLA, akan dikembangkan lagi agar dapat digunakan lebih baik, untuk layanan yang ternyata kurang berjalan dengan baik akan segera dievaluasi dan diperbaiki sebagaimana harusnya. Dengan bantuan Information Technology Management System (ITSM) proses pengelolaan system teknologi informasi yang terpusat pada konsumen akan menghasilkan hasil yang lebih baik dengan langkah-langkah yang telah disediakan.

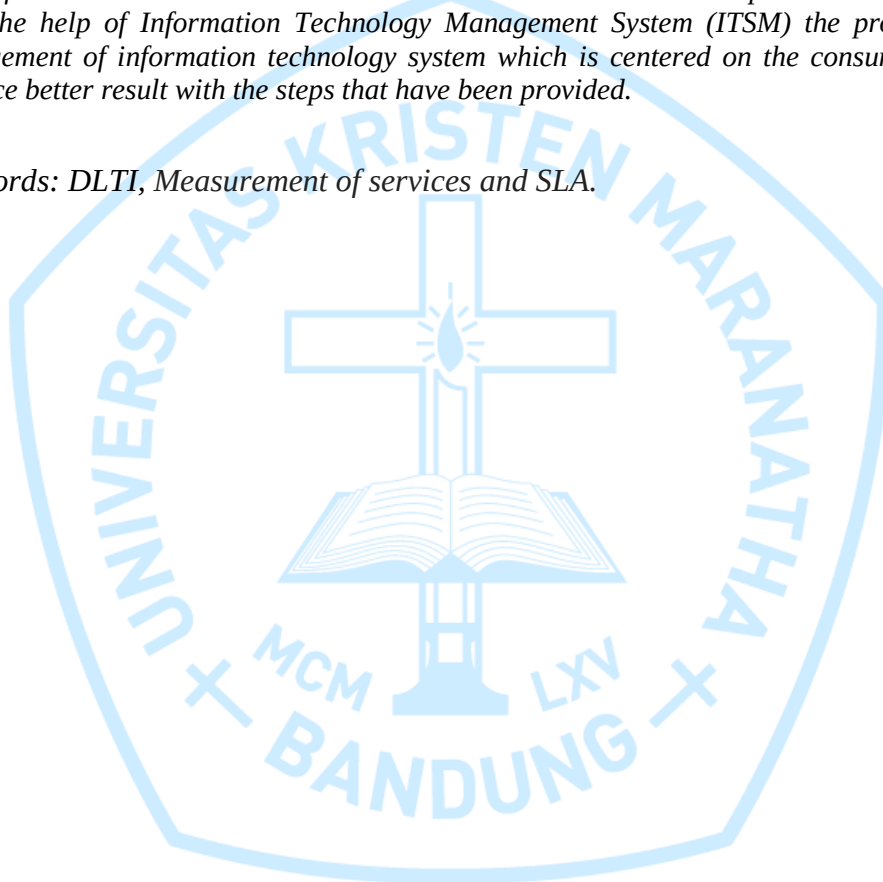
Kata kunci: DLTI, Pengukuran terhadap layanan dan SLA.



ABSTRACT

MCU (Maranatha Christian University) has been established since 1965 until now where the era continues to experience technological progress. To meet the needs in the field of Information Technology, MCUs form a body called DLTI (Directorate of Information Technology Services) that will handle the needs of the university as the times progress, therefore DLTI has many services to meet the various needs of students, lecturers and other workers in MCUs. Before a service can be run, the SLA (Service Level Agreement) must be created first in order to package a service to have standards, objectives, procedures and even Limits. Measurements to existing services will be carried out periodically in their own way. Services that run well in accordance with the SLA, will be developed again to be used better, for services that are less well run will soon be evaluated and improved as it should. With the help of Information Technology Management System (ITSM) the process of management of information technology system which is centered on the consumer will produce better result with the steps that have been provided.

Keywords: *DLTI, Measurement of services and SLA.*



DAFTAR ISI

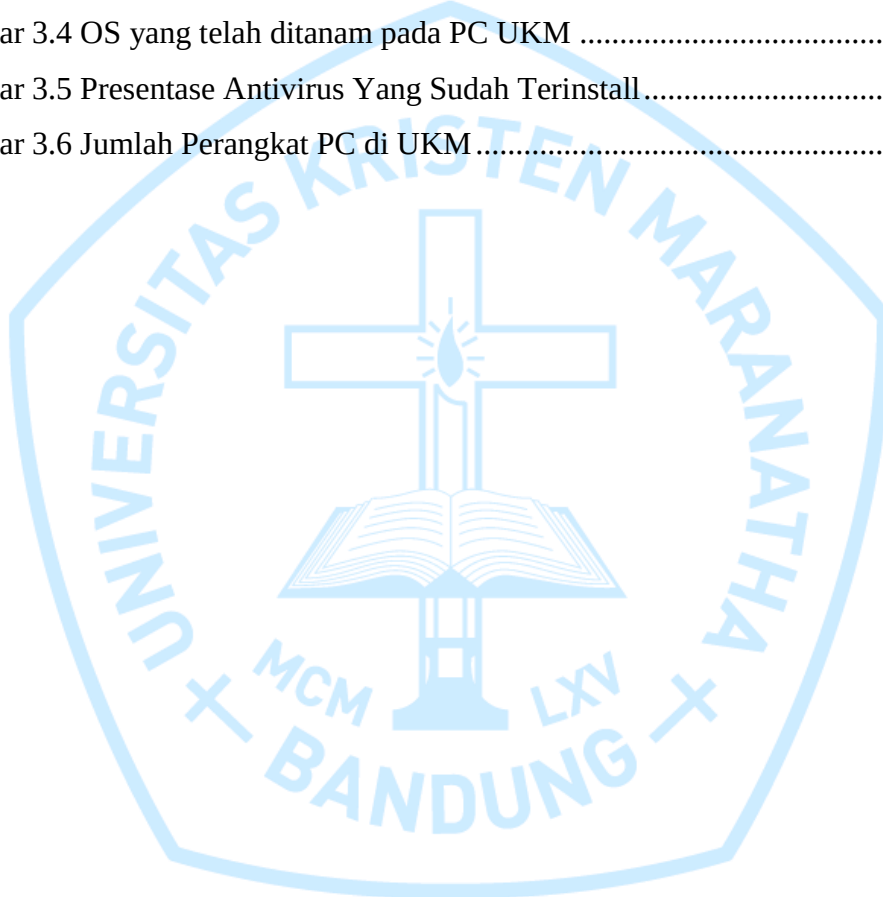
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Pembahasan	16
1.4 Ruang Lingkup.....	16
1.5 Sumber Data.....	17
1.6 Sistematika Penyajian	17
BAB 2 KAJIAN TEORI	18
2.1 Layanan Teknologi Informasi	18
2.2 Pengertian <i>ITService Management</i> dan ITIL	19
2.3 <i>ITIL Service Management Lifecylce</i>	20
2.4 Proses ITIL.....	22
2.5 ISO (International Organization for Standardization).....	22

2.6 <i>Plan Service Management (Plan)</i>	24
2.7 <i>Implementing Service Management and Provide the Service (Do)</i>	25
2.8 <i>Monitoring, Measuring and Reviewing (Check)</i>	25
2.9 <i>Continual Improvement (Act)</i>	26
2.10 <i>Service Level management (SLM)</i>	27
2.10.1 <i>Service Level Agreement (SLA)</i>	27
2.10.2 <i>Monitoring Service Level Performance</i>	28
2.11 <i>Penelitian Terkait</i>	29
BAB 3 ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN	31
3.1 <i>Analisis Penelitian</i>	31
3.1.1 <i>Profil Studi Kasus</i>	31
3.1.1.1 <i>Universitas Kristen Maranatha</i>	31
3.1.1.2 <i>Direktorat Layanan Teknologi Informasi (DLTI)</i>	32
3.1.2 <i>Analisis Layanan Teknologi Informasi</i>	34
3.1.3 <i>Layanan DLTI Periode I</i>	37
3.1.4 <i>Service Level Agreement Layanan Periode I</i>	38
3.1.5 <i>Pengukuran dan Monitoring Layanan Periode I</i>	50
3.1.5.1 <i>Layanan Wi-Fi</i>	50
3.1.5.2 <i>Layanan Pembuatan dan Reset User Domain</i>	52
3.1.5.3 <i>Layanan Email</i>	54
3.1.5.4 <i>Layanan Instalasi (OS & Basic Application Package)</i>	55
3.1.5.5 <i>Layanan Konsultasi</i>	56
3.1.5.6 <i>Layanan Konfigurasi</i>	56
3.1.5.7 <i>Layanan Join Domain</i>	58
3.1.5.8 <i>Layanan Peminjaman Laboratorium Komputer Pusat</i>	59
3.1.5.9 <i>Layanan Sistem Akademik Terpadu</i>	59

3.1.5.10 Layanan Instalasi <i>Antivirus</i>	60
3.1.5.11 Layanan Pembuatan/Perubahan Aplikasi.....	62
3.1.5.12 Layanan <i>Local Area Network</i>	63
3.1.6 Hasil Akhir Pengukuran Layanan Periode I.....	65
3.1.7 Layanan DLTI Periode II	66
3.1.8 Service Level Agreement Layanan Periode II	66
3.1.9 Pengukuran dan Monitoring Layanan Periode II	70
3.1.9.1 Layanan Permintaan <i>Barcode M-Track</i>	70
3.1.9.2 Layanan Manajemen Akun dan Permission Role	71
3.1.9.3 Layanan Download <i>File</i>	71
3.1.9.4 Layanan Pengisian Ulang Tinta Printer	72
3.1.10 Hasil Akhir Pengukuran Layanan Periode II	72
BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN	74
4.1 Simpulan	74
4.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	A-1
RIWAYAT HIDUP PENULIS	B-1

DAFTAR GAMBAR

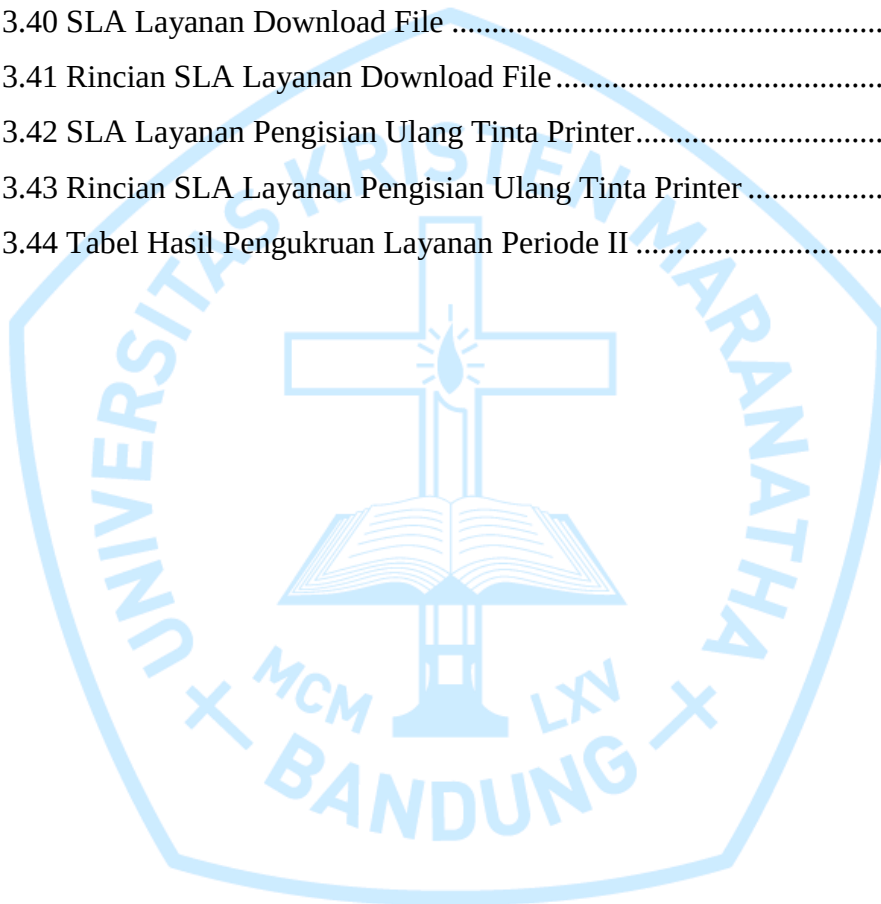
Gambar 2.1 IT Service Management	19
Gambar 2.2 ITIL Lifecycle	21
Gambar 2.3 Plan Service Management	24
Gambar 3.1 Struktur DLTi.....	32
Gambar 3.2 Peta Proses DLTi Revisi Terbaru.....	35
Gambar 3.3 Permohonan Pembuatan Domain	53
Gambar 3.4 OS yang telah ditanam pada PC UKM	55
Gambar 3.5 Presentase Antivirus Yang Sudah Terinstall.....	61
Gambar 3.6 Jumlah Perangkat PC di UKM.....	61



DAFTAR TABEL

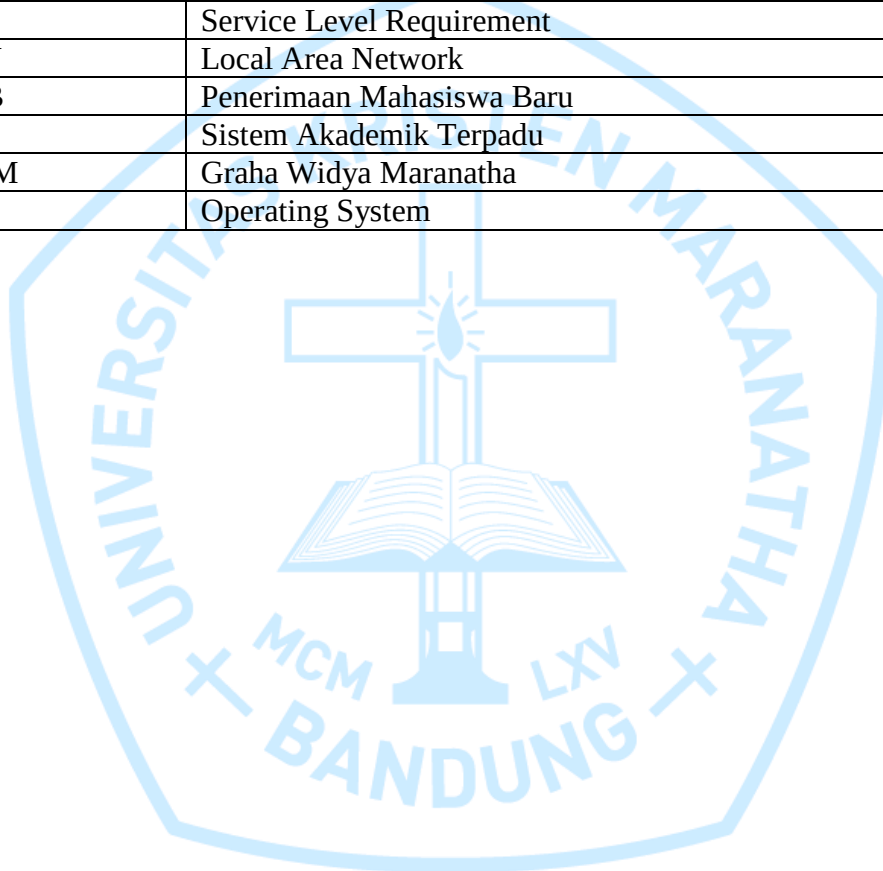
Tabel 3.1 Daftar Layanan pada DLTI Periode I	36
Tabel 3.2 Rincian Pengukuran Layanan Periode I.....	37
Tabel 3.3 SLA Layanan Wi-Fi.....	38
Tabel 3.4 Rincian Layanan Wi-Fi.....	38
Tabel 3.5 SLA Layanan Reset User Domain	39
Tabel 3.6 Rincian SLA Layanan Reset User Dmain.....	39
Tabel 3.7 SLA Layanan Email.....	40
Tabel 3.8 Rincian SLA Layanan Email	40
Tabel 3.9 SLA Layanan Instalasi (OS & Basic Application)	41
Tabel 3.10 Rincian SLA Layanan Instalasi (OS & Basic Application).....	41
Tabel 3.11 SLA Layanan Konsultasi	42
Tabel 3.12 Rincian SLA Layanan Konsultasi.....	42
Tabel 3.13 SLA Layanan Konfigurasi	43
Tabel 3.14 Rincian SLA Layanan Konfigurasi.....	43
Tabel 3.15 SLA Join User Domain	44
Tabel 3.16 Rincian SLA Layanan Join Domain	44
Tabel 3.17 SLA Peminjaman Laboratorium Komputer Pusat	44
Tabel 3.18 Rincian SLA Peminjaman Laboratorium Komputer Pusat.....	45
Tabel 3.19 SLA Sistem Akademik Terpadu	45
Tabel 3.20 Rincian SLA Sistem Akademik Terpadu.....	46
Tabel 3.21 SLA Layanan Instalasi Antivirus.....	47
Tabel 3.22 Rincian Layanan SLA Instalasi Antivirus	48
Tabel 3.23 SLA Layanan Pembuatan atau Perubahan Aplikasi	48
Tabel 3.24 Rincian SLA Layanan Pembuatan atau Perubahan Aplikasi	49
Tabel 3.25 Layanan Lan Area Network.....	49
Tabel 3.26 Rincian SLA Layanan Local Area Network	49
Tabel 3.27 Hasil Pengukuran Wi-Fi	50
Tabel 3.28 Hasil Pengukuran Layanan Email.....	54
Tabel 3.29 Hasil Pengukuran Konfigurasi	56
Tabel 3.30 Hasil Kuisioner Kepuasan Laboratorium Pusat	59
Tabel 3.31 Hasil Pengukuran Sistem Akademik Terpadu	59

Tabel 3.32 Hasil Pengukuran LAN	62
Tabel 3.33 Pengukuran Layanan Pembuatan Aplikasi	64
Tabel 3.34 Hasil Analisis dan <i>Monitoring</i> Periode I.....	65
Tabel 3.35 Rincian Layanan baru	66
Tabel 3.36 SLA Layanan Barcode M-Track.....	67
Tabel 3.37 Rincian SLA Layanan Barcode M-Track	67
Tabel 3.38 SLA Layanan Manajemen Akun dan Permission Role	67
Tabel 3.39 Rincian SLA Layanan Manajemen Akun dan Permission Role	68
Tabel 3.40 SLA Layanan Download File	68
Tabel 3.41 Rincian SLA Layanan Download File	69
Tabel 3.42 SLA Layanan Pengisian Ulang Tinta Printer.....	69
Tabel 3.43 Rincian SLA Layanan Pengisian Ulang Tinta Printer	70
Tabel 3.44 Tabel Hasil Pengukuran Layanan Periode II	72



DAFTAR SINGKATAN

DLTI	Direktorat Layanan Teknologi Informasi
UKM	Universitas Kristen Maranatha
TI	Teknologi Informasi
ITSM	IT Service Management
SLA	Service Level Agreement
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
CMD	Command Prompt
SLM	Service Level Management
SLA	Service Level Agreement
SLR	Service Level Requirement
LAN	Local Area Network
PMB	Penerimaan Mahasiswa Baru
SAT	Sistem Akademik Terpadu
GWM	Graha Widya Maranatha
OS	Operating System



DAFTAR ISTILAH

Indikator	Sebuah variabel yang dapat dijadikan pegangan, yang dapat diukur
Analisis	Penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya
IT Care	Customer Service yang menerima permohonan layanan pengguna dalam hal TI
Monitoring	Aktifitas yang dilakukan guna mendapatkan informasi tentang sebab dan akibat dari suatu kegiatan yang sedang dilaksanakan
Service Level Agreement	Kontrak dari penyedia layanan untuk pengguna yang memberikan jaminan tingkat pelayanan yang dapat diharapkan
Platform	Istilah dalam teknologi informasi mengenai sebuah perangkat lunak
Layanan	Proses pemenuhan kebutuhan pengguna dalam mencapai tujuannya
ISO/IEC 20000	Metode untuk mengukur kualitas suatu manajemen teknologi informasi
Implementasi	Pelaksanaan dari rencana yang telah disiapkan
Kinerja	Sebuah tingkat keberhasilan seseorang atau organisasi dalam menjalankan tugas dalam periode tertentu
Prosedur	Tahap kegiatan untuk menjalankan atau menyelesaikan sebuah aktivitas