

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Universitas Kristen Maranatha adalah salah satu universitas ternama di Bandung dan sekitarnya. Berbagai program studi telah ada didalamnya, sampai saat ini Universitas Maranatha menjadi salah satu Universitas ternama di Indonesia yang dilengkapi dengan fasilitas yang memadai. Dengan adanya dukungan dari Yayasan Perguruan Tinggi Kristen Maranatha inilah Universitas Kristen Maranatha dapat berjaya hingga saat ini dan akan terus berkembang, siap untuk menghadapi dunia pendidikan nantinya.

Seiring berkembangnya teknologi, Universitas Kristen Maranatha membutuhkan wadah yang khusus dalam membantu mengembangkan teknologi yang ada. Direktorat Layanan Teknologi Informasi atau yang lebih dikenal dengan singkatan DLTI didirikan guna untuk mendukung kebutuhan, dengan harapan DLTI dapat memberikan kontribusi lebih terhadap kinerja bisnis jika tujuannya selaras dengan strategi bisnis di Universitas Kristen Maranatha.

Banyaknya perubahan-perubahan dalam sisi bisnis yang berbasis teknologi, tentunya akan membutuhkan fokus yang lebih besar dalam mengendalikan biaya TI. Tidak jarang pada akhirnya perusahaan yang berfokus pada pelanggan, berusaha memuaskan pelanggan melalui penerapan TI pada proses bisnisnya, namun kemudian mengalami kebangkrutan akibat lemahnya kontrol biaya dan level Layanan. Untuk itu, diperlukan adanya kontrol atas manajemen layanan terutama manajemen layanan TI atau *IT service management (ITSM)*.

Berbagai macam hal yang berbau Teknologi Informasi akan dikelola oleh DLTI Universitas Kristen Maranatha, tuntutan untuk menjalankan berbagai hal ini memerlukan sebuah sistem penilaian yang berjalan seiringan dengan Bergeraknya DLTI dalam mengembangkan Teknologi Informasi di Universitas Kristen Maranatha. Maka dari itu dibutuhkan pengukuran kinerja Teknologi Informasi agar tetap selaras dengan visi dan misi awal DLTI, sesuai dengan SLA (*Service Level Agreement*).

Hasil pengukuran yang diperoleh akan dijadikan sebagai nilai tolak ukur dari hasil layanan DLTI, dalam mengembangkan Teknologi Informasi di Universitas Kristen Maranatha. Maka dari itu tugas akhir ini akan dibuat dengan tema pengukuran kinerja Teknologi Informasi yang berjudul ANALISIS PENGUKURAN DAN MONITORING LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN STUDI KASUS PADA DLTI UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka muncul beberapa rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana melakukan analisis terhadap hasil pengukuran dan monitoring periode I?
2. Bagaimana cara menindaklanjuti hasil analisis pengukuran dan monitoring Periode I?
3. Bagaimana melakukan pengukuran dan monitoring layanan yang baru?

### **1.3 Tujuan Pembahasan**

Dengan munculnya masalah yang dirumuskan pada rumusan masalah maka tujuan yang diinginkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis hasil pengukuran dan monitoring periode I.
2. Menindaklanjuti analisis pengukuran dan monitoring periode I.
3. Melakukan pengukuran dan monitoring layanan yang baru.

### **1.4 Ruang Lingkup**

Untuk tugas akhir yang merupakan analisis atau audit, maka penulis akan memberikan penjelasan mengenai:

1. DLTI Universitas Kristen Maranatha.
2. Indikator penilaian.

### 1.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah *Service Level Agreement* dari DLTI Universitas Kristen Maranatha, data koresponden dari mahasiswa yang menggunakan Laboratorium Komputer Pusat di lantai 9. Data juga diperoleh melalui survei, hasil wawancara dan observasi.

### 1.6 Sistematika Penyajian

- BAB I Pendahuluan  
Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, pembahasan, ruang lingkup, sumber data dan sistematika penyajian.
- BAB II Kajian Teori  
Bab ini berisi mengenal teori, prinsip, serta aturan yang berhubungan dengan permasalahan yang ada.
- BAB III Analisis dan Hasil Penelitian  
Bab ini berisi tentang pembahasan *Service Level Agreement* DLTI Universitas Kristen Maranatha dan pengukuran kinerja DLTI Universitas Kristen Maranatha.
- BAB IV Simpulan dan Saran  
Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran yang dibentuk berdasarkan hasil analisis dan pengukuran kinerja yang telah dilakukan.