

ABSTRAK

Universitas Kristen Maranatha adalah salah satu Universitas Kristen yang berdiri di Kota Bandung sejak tahun 1965 hingga saat ini dimana zaman mengalami kemajuan teknologi yang pesat. Untuk memenuhi kebutuhan Teknologi Informasi, Universitas Kristen Maranatha membentuk sebuah badan yang dinamakan Direktorat Layanan Teknologi Informasi (DLTI) yang akan menangani kebutuhan atau permasalahan Teknologi Informasi di Universitas Kristen Maranatha seiring perkembangan zaman. DLTI sendiri memiliki beberapa layanan guna untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa, dosen, dan tenaga kerja lainnya di Universitas Kristen Maranatha. Syarat untuk sebuah layanan dijalankan adalah dengan membuat Service Level Agreement (SLA) untuk mengemas sebuah layanan agar memiliki standart, tujuan, dan prosedur. Dengan melakukan pengukuran dan monitoring terhadap layanan yang ada di DLTI maka akan dapat meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi kinerja. Pengukuran terhadap layanan – layanan yang sudah berjalan akan dilakukan secara berkala. Layanan yang sudah berjalan dengan baik sesuai dengan SLA yang ada akan dikembangkan lagi agar dapat lebih maksimal.

Kata kunci: DLTI, Pengukuran, SLA.



ABSTRACT

Maranatha Christian University is one of the Christian Universities which has been exist in Bandung since 1965 until now when the era is progressing fast technology. To fulfill the need of Information Technology, Maranatha Christian University has made an institution called Direktorat Layanan Teknologi Informasi (DLTI) which will handle or solve Information Technology's problems in Maranatha Christian University, with the era growth DLTI has some services to fulfill the students, lecturers, and other staff in Maranatha Christian University. The requirements needed for a service is by making a Service Level Agreement (SLA) to make a service that has standart, purpose, and procedure. By measuring and monitoring services at DLTI, it will improve service quality and performance efficiency. The measurement upon the running service will be done periodically. The well-run service in accordance with SLA, will be developed to maximize it.

Keywords: DLTI, measurement, 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	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Pembahasan	2
1.4 Ruang Lingkup.....	2
1.5 Sumber Data.....	2
1.6 Sistematika Penyajian	3
BAB 2 KAJIAN TEORI	4
2.1 Konsep PPEPP	4
2.1.1 Konsep Perencanaan	4
2.1.2 Konsep Pelaksanaan.....	4
2.1.3 Konsep Evaluasi.....	5
2.1.4 Konsep Pengendalian	6

2.1.5 Konsep Peningkatan.....	7
2.2 Konsep Kinerja.....	7
2.2.1 Pengukuran Kinerja.....	7
2.2.2 Indikator Kinerja	8
2.3 Konsep Pengukuran	8
2.4 Service Level Agreement (SLA).....	9
2.5 Langkah dalam Monitoring dan Evaluasi	9
2.6 Tools yang Digunakan	10
2.6.1 Ping Test	10
2.6.1.1 Cara Membaca Ping Test	10
2.6.2 Command Prompt	11
BAB 3 ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN	13
3.1 Analisis.....	13
3.1.1 Analisis Studi Kasus	13
3.1.1.1 Profil Universitas Kristen Maranatha.....	13
3.1.1.2 Profil Direktorat Layanan Teknologi Informasi	14
3.1.1.2.1 Bidang Pendukung dan Administrasi Teknologi Informasi...	15
3.1.1.2.2 Bidang Intelijen Bisnis.....	15
3.1.1.2.3 Bidang Pengembangan dan Pemeliharaan Software.....	16
3.1.1.2.4 Bidang Keamanan TI dan Pemeliharaan Infrastruktur.....	16
3.1.2 Analisis Layanan Teknologi Informasi	17
3.1.3 Analisis Pengukuran dan Monitoring Analisis Layanan Teknologi Informasi Periode 1	19
3.1.3.1 Layanan Local Area Network (LAN)	19
3.1.3.2 Layanan Wi-Fi	21
3.1.3.3 Layanan Instalasi (OS & Basic Application Package).....	23

3.1.3.4 Layanan Konfigurasi.....	23
3.1.3.5 Layanan SAT (Sistem Akademik Terpadu).....	25
3.1.3.6 Hasil Wawancara dengan Penanggung Jawab	26
3.1.3.6.1 Wawancara Layanan Local Area Network	26
3.1.3.6.2 Wawancara Layanan Wi-Fi.....	26
3.1.3.6.3 Wawancara Layanan Instalasi	27
3.1.3.6.4 Wawancara Layanan Konfigurasi	27
3.1.3.6.5 Wawancara Layanan SAT.....	28
3.2 Hasil Penelitian	29
3.2.1 Perencanaan Layanan DLTI.....	29
3.2.1.1 Perencanaan SLA	30
3.2.2 Pelaksanaan Layanan DLTI.....	30
3.2.3 Evaluasi Layanan DLTI.....	31
3.2.3.1 Layanan Local Area Network	33
3.2.3.1.1 Pengukuran Layanan Local Area Network	34
3.2.3.2 Layanan Wi-Fi	35
3.2.3.2.1 Pengukuran Wi-Fi	36
3.2.3.3 Layanan Instalasi.....	38
3.2.3.3.1 Pengukuran Layanan Instalasi.....	39
3.2.3.4 Layanan Konfigurasi.....	39
3.2.3.4.1 Pengukuran Layanan Konfigurasi:.....	40
3.2.3.5 Layanan SAT	45
3.2.3.5.1 Pengukuran Layanan SAT	46
3.2.3.6 Layanan Perilisan Produk	47
3.2.3.6.1 Pengukuran Layanan Perilisan Produk	47
3.2.4 Pengendalian Layanan DLTI	50

3.2.4.1 Pengendalian Layanan Local Area Network.....	50
3.2.4.2 Pengendalian Layanan Wi-Fi.....	50
3.2.4.3 Pengendalian Layanan Instalasi	50
3.2.4.4 Pengendalian Layanan Konfigurasi	51
3.2.4.5 Pengendalian Layanan SAT	51
3.2.4.6 Pengendalian Layanan Perilisan Produk.....	51
3.2.5 Peningkatan Layanan DLTI	52
3.2.5.1 Peningkatan Layanan Local Area Network (LAN)	52
3.2.5.2 Peningkatan Layanan Wi-Fi.....	52
3.2.5.3 Peningkatan Layanan Instalasi	52
3.2.5.4 Peningkatan Layanan Konfigurasi	52
3.2.5.5 Peningkatan Layanan SAT.....	53
3.2.5.6 Peningkatan Layanan Perilisan Produk.....	53
3.2.4 Hasil Akhir Pengukuran Periode III.....	54
BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN.....	55
4.1 Simpulan	55
4.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Universitas Kristen Maranatha.....	14
Gambar 3.2 Struktur Organisasi DLTI.....	15
Gambar 3.3 Sistem Operasi yang digunakan	23



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Layanan DLTI.....	18
Tabel 2 Hasil Pengukuran LAN	19
Tabel 3 Hasil Pengukuran Wi-Fi.....	21
Tabel 4 Hasil Pengukuran Konfigurasi	24
Tabel 5 Hasil Pengukuran SAT.....	25
Tabel 6 Komponen Pengukuran Layanan	30
Tabel 7 Keterangan dan Status Pengukuran.....	31
Tabel 8 Komponen Layanan LAN	33
Tabel 9 Hasil Pengukuran LAN Periode 3.....	34
Tabel 10 Komponen Layanan Wi-Fi	35
Tabel 11 Hasil Pengukuran Wi-Fi Periode 3	36
Tabel 12 Komponen Layanan Instalasi.....	38
Tabel 13 Komponen Layanan Konfigurasi.....	39
Tabel 14 Hasil Pengukuran Layanan Konfigurasi Barang Periode 3	40
Tabel 15 Hasil Pengukuran Konfigurasi Lapangan	42
Tabel 16 Komponen Layanan SAT	45
Tabel 17 Hasil Pengukuran SAT Periode 3	46
Tabel 18 Komponen Layanan Perilisan Produk	47
Tabel 19 Hasil Pengukuran Layanan Perilisan Produk.....	48
Tabel 20 Perbandingan Hasil Pengukuran	54

DAFTAR SINGKATAN

DLTI	Direktorat Layanan Teknologi Informasi
COBIT	Control Objectives For Information and Related Technology
MEA	Monitor, Evaluate, and Assess
SI	Sistem Informasi
UKM	Universitas Kristen Maranatha
SLA	Service Level Agreement
SAT	Sistem Akademik Terpadu
OS	Operating Sistem
LAN	Local Area Network
TI	Teknologi Informasi



DAFTAR ISTILAH

Audit	Pemeriksaan dengan seksama pada sebuah organisasi dengan pencarian bukti nyata berupa dokumen fisik atau elektronik untuk pembuktiannya.
Analisis	Penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.
Pengukuran	Suatu proses pengumpulan data melalui pengamatan empiris untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan tujuan yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini pengukuran merupakan istilah lain dari Evaluasi.
Monitoring	Kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana pembangunan, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin.
Indikator	Sebuah variabel yang dijadikan sebagai pedoman yang dapat diukur.
ITCare	Customer Service di dalam DLTi yang menerima permohonan layanan pengguna dalam hal TI.
Layanan	Proses pemenuhan kebutuhan pengguna dalam mencapai tujuannya.
Service Agreement Level	Standart dari penyedia layanan untuk pengguna yang memberikan jaminan tingkat pelayanan yang dapat diharapkan.
Kinerja	Sebuah tingkat keberhasilan organisasi dalam menjalankan tugasnya.
Prosedur	Langkah – langkah kegiatan untuk menjalankan sebuah aktivitas.
Implementasi	Pelaksanaan dari rencana yang sudah disiapkan.