

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi, Teknologi Informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Sehingga mempengaruhi keadaan perusahaan maupun organisasi di berbagai bidang dalam menyediakan suatu layanan dan menghadapi persaingan dunia yang sangat besar kedepannya. Di dunia pendidikan peran teknologi informasi dapat membantu dalam menyediakan layanan sistem informasi akademik maupun non akademik bagi civitas akademika. Layanan sistem informasi tidak hanya mendukung kegiatan di institusi pendidikan, namun juga membantu keberhasilan institusi pendidikan dalam meningkatkan mutu akademiknya. Oleh karena itu tata kelola teknologi informasi harus diperhatikan untuk mendukung organisasi dalam menghadapi persaingan dalam dunia pendidikan.

Oleh sebab itu, Universitas Kristen Maranatha harus melakukan penilaian untuk setiap unit dalam memenuhi standarisasi. Salah satu unit yang terdapat pada Universitas Kristen Maranatha yaitu Direktorat Layanan Teknologi Informasi. Unit ini bertanggung jawab memberikan layanan infrastruktur teknologi informasi, layanan interkoneksi (internet dan intranet), layanan data dan sistem informasi akademik maupun non-akademik, layanan komputasi sebagai *strategic tools* untuk berjalannya proses bisnis Universitas Kristen Maranatha. Untuk menunjang rencana strategis Universitas Kristen Maranatha, maka unit ini harus mempersiapkan standar pengukuran dan monitoring pada setiap layanan yang diberikan.

Sedangkan masih terdapat beberapa kendala pada unit ini yaitu belum mempunyai standar pengukuran yang baik, sehingga mengakibatkan banyaknya keluhan dari pengguna terkait layanan yang disediakan unit ini. Untuk memperoleh tata kelola yang baik dibutuhkan pedoman standar pengukuran monitoring layanan. Penerapan standar pengukuran dan monitoring layanan ini berguna untuk menyelaraskan layanan teknologi informasi penyampaian layanan teknologi informasi dengan kebutuhan bisnis yang menekankan manfaat bagi pengguna.

Terdapat beberapa standarisasi yang telah diterapkan oleh berbagai organisasi IT di dunia, masing-masing mempunyai fokus pengembangan dan kelebihan masing-masing.

Di Direktorat Layanan Teknologi Informasi memiliki kendala dalam mengelola keluhan yang dilaporkan oleh pengguna layanan. Hal ini dikarenakan belum terdapatnya panduan dalam pengukuran layanan dan monitoring layanan. Oleh karena itu dibuatlah pedoman standar pengukuran dan monitoring layanan untuk menangani hal tersebut agar dapat meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana memberikan standar pengukuran layanan pada unit DLTI ?
2. Bagaimana mengukur kinerja layanan pada unit DLTI ?
3. Bagaimana hasil kepuasan pengguna layanan pada unit DLTI ?

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan pembahasan berisi jawaban terhadap rumusan masalah sehingga jumlah poin yang ada pada tujuan akan sama dengan jumlah masalah yang telah dirumuskan di bagian 1.2.

1. Membuat panduan standar pengukuran layanan untuk DLTI.
2. Merancang dan menganalisis pengukuran layanan di unit DLTI.
3. Menganalisis hasil survey untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan DLTI.

1.4 Ruang Lingkup

Adapun batasan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya sampai pada tahap pengukuran, tidak sampai pada tahap evaluasi.
2. Hanya dilakukan di DLTI Universitas Kristen Maranatha.

Yang menjadi batasan penelitian di DLTI adalah layanan Teknologi Informasi sebagai berikut:

- a. *Local Area Network*
 - b. *Local Wifi*
 - c. Layanan Pembuatan dan *Reset User Domain*
 - d. Layanan *Email*
 - e. Layanan Konsultasi
 - f. Layanan Instalasi (*OS & basic application package*)
 - g. Layanan Konfigurasi
 - h. Layanan Permintaan *Join domain*
 - i. Layanan Peminjaman Lab Komputer Pusat
 - j. Layanan SAT
 - k. Layanan Instalasi Anti Virus
 - l. Layanan Pembuatan / Perubahan Aplikasi
 - m. Layanan Permintaan Stiker Barcode Mtrack
 - n. Layanan Manajemen Akun dan *Permission Role*
 - o. Layanan Pengunduhan *File*
 - p. Layanan Peminjaman Alat & Barang
 - q. Layanan Pengisian Tinta Printer
 - r. Layanan Pelatihan Penggunaan Aplikasi
 - s. Layanan Pengajuan Barang Infrastruktur
 - t. Layanan Permohonan CLS
 - u. Layanan Permohonan Subdomain
3. Analisis dan pengukuran layanan pada periode Januari 2018 sampai dengan Juli 2018.

1.5 Sumber Data

Penentuan data apa saja sangat penting dalam tahap awal standar pengukuran dan monitoring layanan DLTi, agar hasil rancangan sesuai dengan kebutuhan data yang ditentukan diawal. Berdasarkan sumbernya data dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data ini dikumpulkan dengan metode wawancara, observasi, diskusi terfokus (*focus group discussion*) dengan Direktorat Layanan Teknologi Informasi.

2. Data Sekunder

Data ini dapat diperoleh dari buku, laporan, jurnal, dan sebagainya.

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika penyajian dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara keseluruhan dalam penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup, sumber data dan sistematika penyajian.

Bab II Kajian Teori

Pada bab ini terdiri atas teori-teori yang berhubungan dengan pokok pembahasan yang berisikan kajian teori yang digunakan dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Bab III Analisis dan Rancangan Penelitian

Pada bab ini dijelaskan analisis dan rancangan penelitian, yaitu analisis studi kasus, analisis layanan Teknologi Informasi, dan rancangan penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini dijelaskan hasil pengukuran layanan sebagai hasil penelitian.

Bab V Penutup

Pada bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran dari hasil analisis yang telah dilakukan.