

BAB 1

PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir, dan sistematika penulisan tugas akhir.

1.1. Latar Belakang

Memasuki era teknologi yang semakin maju, tidak sedikit perusahaan-perusahaan, para instansi baik pemerintahan, pendidikan, sosial dan budaya khususnya di Indonesia, memanfaatkan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi untuk mendukung semua jenis aktifitas dan layanan yang ada. Namun pesatnya laju teknologi pun kerap menyisakan masalah salah satunya dalam komunikasi data, dimana dalam komunikasi data sering terjadinya jaringan tidak terhubung sehingga layanan yang ada tidak dapat berjalan sebagai mana mestinya.

Fakultas Teknik Universitas Pasundan merupakan salah satu instansi yang bergerak di bidang pendidikan, yang memanfaatkan teknologi informasi terbaru untuk mendukung dan mempermudah semua pelayanan dan aktifitas orang-orang yang terlibat dalam melaksanakan proses belajar mengajar, untuk mendukung penerapan teknologi informasi yang di terapkannya maka dibutuhkan sebuah pelayanan yang mampu memenuhi segala kebutuhan pelanggan/penggunanya baik dari segi teknis maupun non teknis, biasanya di sebuah instansi hal tersebut bisa masuk dalam kategori sebuah masalah, karena kerap *feed back* dari pelanggan seringkali tidak memuaskan. Hal tersebut juga di rasakan di Universitas Pasundan Bandung khususnya Fakultas Teknik, bagaimana menyajikan pelayanan yang baik sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan.

Hingga saat ini Fakultas Teknik Universitas Pasundan Bandung masih terus memperbaiki pelayanan yang ada mulai dari memberikan kuesioner kinerja pegawai hingga memperbaiki pelayanan yang di anggap masih kurang baik. Salah satu contoh yaitu pelayanan komplain untuk masalah Jaringan Internet. Dimana pelayanan komplain mengenai masalah jaringan internet masih kurang tersusun baik dan tidak memiliki prosedur, sehingga saat ini ketika pelanggan akan melakukan komplain misalnya mahasiswa tidak bisa menggunakan dan mengakses hotspot yang di sediakan dan kemudian mahasiswa tersebut melakukan komplain kepada pegawai yang bertugas, ketika ada sebuah komplain dari pelanggan respon dari petugas tersebut masih tidak menentu bisa di tangani dengan langsung atau harus menunggu hingga beberapa hari, hal tersebut terjadi disebabkan karena pengelolaan jaringan tidak memiliki sebuah prosedur yang mengatur tentang pelayanan sebuah komplain.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah yaitu :

Bagaimana menangani sebuah jaringan jika terjadi suatu insiden dalam jaringan tersebut ?

1.3. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan penelitian yang di lakukan di Fakultas Teknik Universitas Pasundan adalah sebagai berikut :

Menghasilkan rancangan rekomendasi Standar Operasional Prosedur mengenai penanganan insiden pada jaringan.

1.4. Lingkup Tugas Akhir

Dari permasalahan yang timbul maka penulis membatasi beberapa permasalahan yang terjadi diantaranya :

1. Menyusun prosedur proses penanganan insiden pada jaringan.
2. Penyusunan Standar Operasional Prosedur berdasarkan pendekatan standar yang sudah diakui yaitu IT-IL V.3 : 2011. [*Service Operation 4.2 Incident Management*]

1.5. Metodologi Tugas Akhir

Untuk memperoleh data dan bahan, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Studi Literatur
Pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku, jurnal atau situs-situs internet yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas pada Tugas Akhir ini.
2. Studi Lapangan
 - a. Observasi
Melakukan observasi atau penelitian terhadap aktivitas di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Pasundan Bandung.
 - b. Wawancara
Mengumpulkan data dengan melakukan sesi tanya jawab kepada beberapa narasumber atau pihak yang terkait di bidang teknologi informasi di fakultas teknik.
3. Analisis
Pada tahap ini dilakukan penganalisisan pada data yang di dapatkan dari hasil observasi,wawancara studi literatur dan studi lapangan.

4. Perancangan

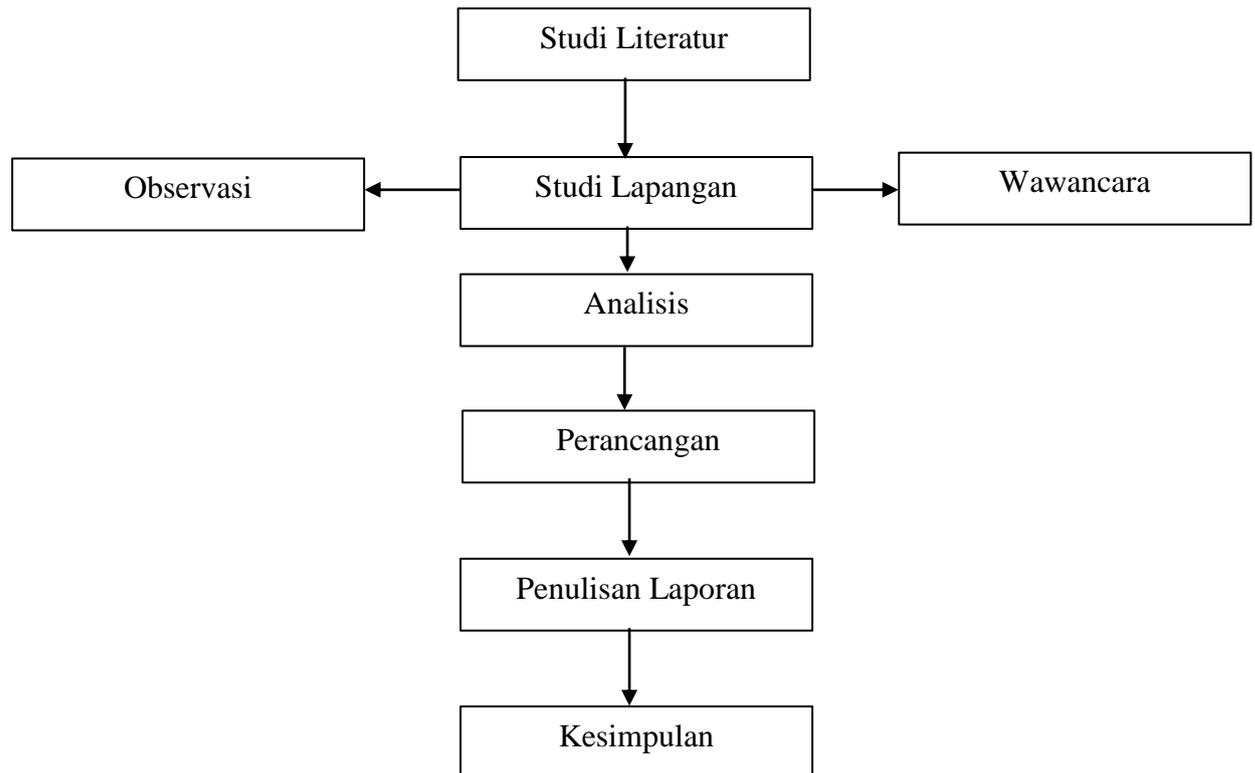
Pada tahap ini, dilakukan perancangan berdasarkan hasil studi lapangan dan analisis yang dilakukan.

5. Penulisan Laporan Tugas Akhir

Pada tahap terakhir ini disusun laporan sebagai dokumentasi dari pelaksanaan Tugas Akhir.

6. Kesimpulan

Pada tahap ini, menjelaskan hasil dari pengerjaan tugas akhir ini dalam bentuk kesimpulan.



Gambar 1. 1 Metodologi

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Dalam sistematika penulisan laporan tugas akhir ini terdiri dari beberapa materi pembahasan yang saling berkaitan, yaitu :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang definisi-definisi, teori-teori dan konsep yang diambil dari berbagai sumber pustaka sebagai bahan referensi untuk menganalisis gejala dan atau kejadian dan atau situasi yang diteliti.

BAB 3 ANALISIS

Bab ini menjelaskan mengenai tahap analisis yang penulis kerjakan dalam pengerjaan Tugas Akhir.

BAB 4 PERANCANGAN

Bab ini merupakan tahap perancangan dan penyusunan rekomendasi SOP oleh penulis.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini terdapat dua bagian, yaitu kesimpulan yang berisi jawaban terhadap pertanyaan atau pernyataan kebutuhan yang dikemukakan sebelumnya di bab 1 tentang identifikasi masalah.