

BAB 1

PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan yang berisi garis besar permasalahan yang akan dibahas dan diselesaikan sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan seperti latar belakang penelitian, identifikasi masalah, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir.

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan meningkatnya frekuensi kebutuhan layanan dalam organisasi, peran Teknologi Informasi (TI) dalam organisasi saat ini telah mengalami pergeseran cara pandang. Pada awalnya TI hanya berfokus pada otomasi data, pengolahan data atau manipulasi data, sekarang sudah bergeser pada fungsi perencanaan strategis dan layanan. Performa TI dapat menjadi faktor penentu pencapaian tujuan organisasi apabila diposisikan dan difungsikan secara tepat dan selaras dengan tujuan dan kebutuhan proses bisnis organisasi sehingga peran dari TI sebagai penunjang pencapaian visi dan misi dapat berfungsi sesuai dengan kebutuhan serta selaras dengan tujuan dan sasaran organisasi.

Peran Teknologi Informasi(TI) tidak lepas dalam suatu organisasi, maka dari itu Universitas Pasundan merupakan salah satu lembaga pendidikan yang memanfaatkan teknologi informasi dalam melaksanakan proses bisnis didalamnya. Teknologi Informasi terkait dengan layanan-layanan untuk menunjang proses bisnis didalam suatu organisasi dan khususnya di Fakultas Teknik terdapat banyak layanan yang di berikan kepada mahasiswa diantaranya adalah layanan internet. Layanan internet merupakan suatu layanan yang mendukung proses pembelajaran bagi mahasiswa. Dengan adanya layanan internet maka akan memudahkan mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan.

Dalam perkuliahan di Fakultas Teknik tidak sedikit dari mahasiswa yang menggunakan layanan internet, jika layanan internet di fakultas teknik belum dirasakan manfaatnya oleh mahasiswa maka perlu adanya peningkatan kualitas layanan internet di Fakultas Teknik. Fakultas Teknik sekarang ini belum menerapkan metode atau cara untuk merangkum peningkatan apa saja yang harus ada terkait dengan layanan internet agar layanan internet terus terjaga kualitasnya dan dapat dirasakan manfaatnya oleh mahasiswa di Fakultas Teknik Universitas Pasundan.

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan tahap dimana mengidentifikasi masalah yang ada berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya. Dari latar belakang yang ada maka dapat ditarik identifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Apakah kondisi layanan internet di Fakultas Teknik sudah sesuai dengan keinginan dari pemimpin organisasi.
2. Bagaimana cara memastikan agar peluang peningkatan terkait dengan layanan internet di Fakultas Teknik dapat terdokumentasikan.

1.3. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan tugas akhir merupakan tahap dimana menyimpulkan apa yang akan dikerjakan berdasarkan dari permasalahan yang muncul. Dari permasalahan yang ada maka dapat disimpulkan terdapat beberapa tujuan tugas akhir ini yaitu sebagai berikut :

1. Menghasilkan GAP Analisis tentang harapan dari pimpinan organisasi terkait dengan layanan internet di Fakultas Teknik
2. Menghasilkan sebuah rancangan *CSI Register* layanan internet di Fakultas Teknik Universitas Pasundan.
3. Menghasilkan peluang perbaikan terkait dengan layanan internet berdasarkan hasil dari *CSI Register*

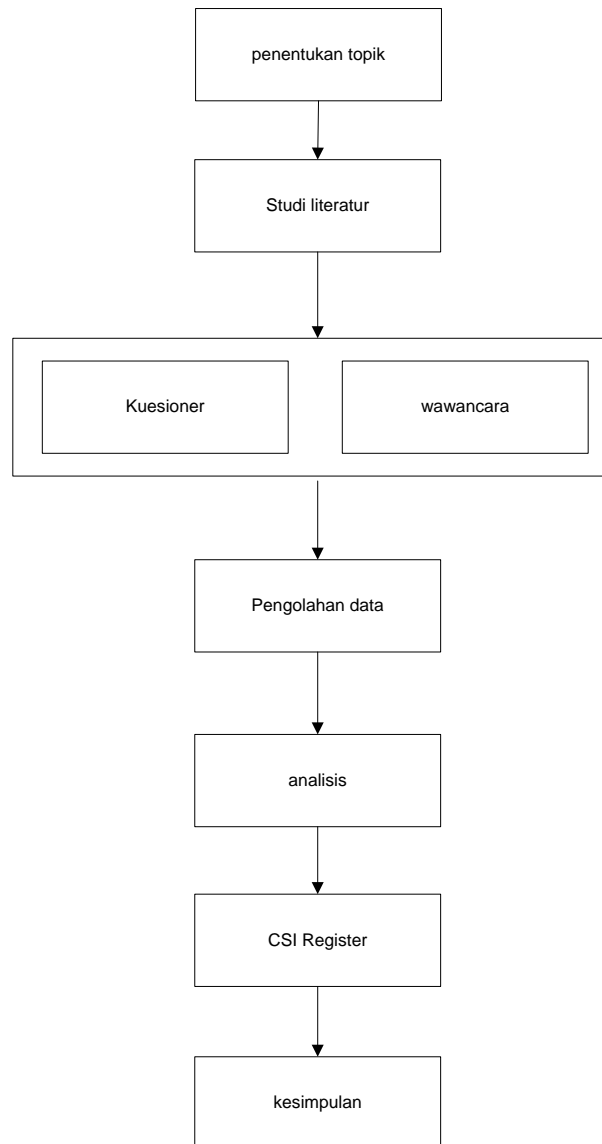
1.4. Lingkup Tugas Akhir

Lingkup penelitian merupakan cakupan atau batas dari penelitian yang dikerjakan. Tujuannya diadakan lingkup penelitian ini untuk membatasi agar penelitian ini tidak terlalu besar dan dapat terarah. Terdapat beberapa batas yang ditentukan dalam pembuatan tugas akhir ini diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Lembaga yang diamati yaitu hanya di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Pasundan (FT Unpas) dan objek penelitiannya yaitu layanan internet di FT Unpas.
2. Analisis yang dilakukan hanya menggunakan pendekatan berdasarkan framework IT Infrastructure Library Versi 3 yang difokuskan dalam tahapan *continual Service Improvement*.
3. Layanan internet yang dijadikan penelitian adalah layanan internet untuk Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Pasundan Bandung.

1.5. Metodologi Tugas Akhir

Metodologi pengerjaan tugas akhir merupakan tahapan yang ditempuh dalam mengerjakan tugas akhir. Metodologi tugas akhir ini akan diuraikan pada Gambar 1.1 berikut juga dengan penjelasannya dari masing masing . Berikut ini adalah metodologi yang terdapat dalam pengerjaan tugas akhir :



Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir

Berikut adalah penjelasannya :

1. Penentuan topik

Pada tahap ini merupakan penentuan dari topik tugas akhir dan nantinya topik tersebut akan digunakan untuk pengembangan pada tahap berikutnya.

2. Studi literatur

Merupakan pengumpulan data dimana studi literatur ini menjadi acuan dalam pembuatan penelitian. Studi literatur juga menjadi referensi dari tugas ahir yang akan dikerjakan nanti agar mempunyai landasan teori dan bahan pengetahuan ketika mengerjakan tugas akhir.

3. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode dalam pengumpulan data yang nantinya akan dilakukan tanya jawab mengenai topik yang diambil dan hasil dari wawancara akan digunakan dalam proses selanjutnya dalam tugas akhir.

4. Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu metode dalam mengumpulkan data dan menangkap fakta di lapangan tentang topik atau objek penelitian yang diamati dan bisa juga disebut sebagai salah satu cara mendapatkan fakta berdasarkan kejadian yang sebenarnya yang nantinya data dari hasil kuesioner tersebut akan digunakan dalam proses selanjutnya didalam tugas akhir.

5. Pengolahan data

Setelah semua data terkumpul maka akan di proses sehingga menghasilkan sebuah informasi yang akan di pakai untuk proses selanjutnya.

6. Analisis

Analisis merupakan tahap dimana data yang telah terkumpul akan di analisis sesuai dengan topik yang di ambil dan dipilih mana data yang akan berguna untuk selanjutnya diproses ke tahap selanjutnya dalam tugas akhir.

7. CSI Register

Merupakan hasil jadi dari rancangan yang telah di buat berdasarkan tahap analisis yang telah dilakukan. *CSI Register* berisi tentang peluang-peluang perbaikan yang ada dalam topik yang diambil.

8. Kesimpulan

Merupakan penyampaian hasil dari perancangan berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Kesimpulan mencakup hasil dari pengerjaan tugas akhir berupa hasil apa yang didapatkan dari pengerjaan tugas akhir dan juga apa yang direkomendasikan dari hasil pengerjaan tugas akhir.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan urutan dari pengerjaan tugas akhir yang akan dilakukan. Sistematika penulisan pada skripsi ini dibuat berdasarkan urutan dibawah ini :

BAB 1 PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan yang berisi garis besar permasalahan yang akan dibahas dan di selesaikan sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan seperti latar belakang penelitian, identifikasi masalah, lingkup batasan tugas akhir, tujuan tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Pada bab ini diuraikan mengenai teori-teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan topik tugas akhir ini dan yang akan digunakan untuk analisis dan perencanaan strategi sistem dan teknologi informasi di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Pasundan.

BAB 3 SKEMA PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas tentang kerangka tugas akhir, kerangka pemikiran serta analisis layanan yang sedang berjalan dan analisis kesalahan dari layanan internet dan juga gambaran

umum perusahaan serta analisis terhadap layanan yang sedang berjalan dan harapan dari pimpinan organisasi terhadap layanan tersebut.

BAB 4 PERANCANGAN

Pada bab ini akan dirumuskan mengenai hasil dari analisis dan mendapatkan suatu ketetapan yang dapat menjadi acuan untuk dilakukan perubahan terhadap layanan yang sedang berjalan agar menjadi lebih baik lagi dan sesuai dengan keinginan dari pimpinan organisasi.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan memberikan saran untuk meningkatkan layanan yang ada dalam organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi tentang sumber-sumber referensi yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir.