

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan ini memuat isi yang hampir sama dengan usulan penelitian, dapat dikatakan sebagai usulan penelitian yang direvisi ditemukan dengan kenyataan yang ditemui selama pelaksanaan penelitian.

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, kebutuhan akan teknologi informasi yang erat, tepat dan akurat sangat penting. Berbagai instansi atau organisasi di berbagai bidang berusaha mengembangkan usahanya dengan melakukan banyak perubahan dengan memanfaatkan teknologi yang canggih seperti sistem *hardware* maupun *software* untuk membantu tenaga kerja manusia. Perguruan tinggi sebagai sebuah instansi atau organisasi yang bergerak di bidang pendidikan, dengan teknologi informasi tersebut memungkinkan untuk instansi tersebut meningkatkan layanan-layanannya. Proses pelayanan semakin kompleks seiring waktu dan semakin banyak permasalahan yang terjadi seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang cepat, khususnya pada salah satu instansi atau organisasi di bidang pendidikan yaitu akademik.

Universitas Pasundan merupakan instansi atau organisasi yang bergerak di bidang pendidikan turut serta berupaya dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Universitas Pasundan memiliki beberapa sistem informasi dan layanan. Fakultas teknik adalah salah satu dari beberapa fakultas yang ada di Universitas Pasundan yang telah mengimplementasikan layanan –layanan berbasis TI, salah satunya adalah Sistem Informasi Terintegrasi Universitas Pasundan (SITU). SITU adalah situs portal yang membantu kegiatan – kegiatan mahasiswa selama perkuliahan di Universitas Pasundan.

IT *Helpdesk* merupakan salah satu bagian dari *Service desk* yang ada dalam ITIL versi 3. *Helpdesk* adalah bagian pelengkap dari satu fungsi pelayanan (*Service desk*) dan bertugas sebagai pemecah masalah atau problematika. Dengan adanya *Helpdesk*, seorang pengguna dapat merasa puas karena permasalahannya dapat teratasi [TEC14]. Pada penerapan Sistem *helpdesk* SITU Akademik untuk memperoleh permasalahan dan solusinya yang dapat digunakan sebagai acuan atau disebut dengan *Knowledge Base*. *Knowledge Base* merupakan representasi pengetahuan yang diperlukan untuk memahami, memformulasikan dan memecahkan masalah.

Dengan demikian, Setiap penyelesaian masalah yang terjadi dapat di dokumentasikan dan menjadi panduan atau acuan standar layanan yang terpadu. Dokumentasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab peran dan organisasi secara keseluruhan.

1.2. Identifikasi Masalah

Ditinjau dari uraian latar belakang diatas maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

- a. Belum adanya dokumentasi untuk pelayanan sebagai *Knowledge Base* di lingkungan Fakultas Teknik, Universitas Pasundan.
- b. Belum adanya Sistem pendukung yang merekomendasikan Alternatif solusi penanganan masalah dalam lingkup akademik untuk mahasiswa.

1.3. Tujuan Tugas Akhir

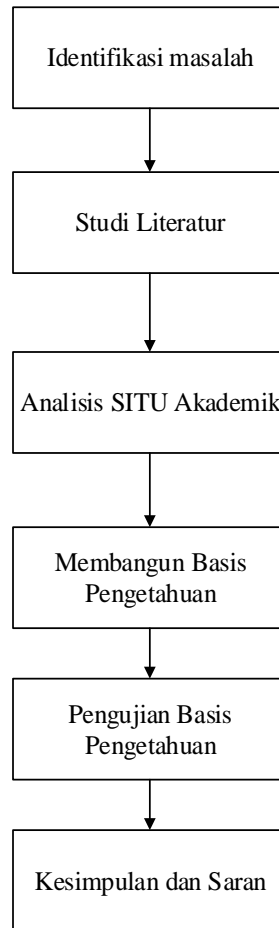
1. Membangun basis pengetahuan pada *helpdesk* SITU Akademik sehingga diharapkan dan membantu dalam solusi penanganan masalah.
2. Membantu mengoptimalkan pelayanan untuk Mahasiswa secara efektif di lingkup akademik fakultas Teknik, Universitas Pasundan.
3. Membuat Representasi Basis pengetahuan dengan menggunakan Aplikasi *Web Manage Engine Servicedesk*.

1.4. Lingkup Tugas Akhir

1. Pengerjaan tugas akhir Pembangunan Basis Pengetahuan pada *Helpdesk* SITU Akademik untuk Mahasiswa di lingkungan Fakultas Teknik, Universitas Pasundan.
2. Konsep Dasar penelitian untuk *helpdesk* menggunakan ITIL
3. Metode untuk menggambarkan perspektif *helpdesk* SITU Akademik menggunakan Segitiga *Alter*
4. Analisis metode *helpdesk* untuk *Knowledge Base* dengan menggunakan *fishbone* untuk mengetahui faktor – faktor pada SITU Akademik di Fakultas Teknik, Universitas Pasundan.
5. Pengguna difokuskan kepada Mahasiswa.

1.5. Metodologi Tugas Akhir

Berikut ini merupakan metodologi atau urutan langkah – langkah pengerjaan tugas akhir yang dibuat secara sistematis sehingga menjadi pedoman yang jelas dan mudah untuk metode – metode menyelesaikan masalah yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 1. 1 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir

1.5.1. Metode Pengerjaan Tugas Akhir

Metode pengerjaan tugas akhir yang digunakan dalam penelitian ini yang menggambarkan suatu keadaan atau permasalahan yang berdasarkan fakta dan data – data yang di peroleh dan dikumpulkan pada saat melakukan penelitian.

Beberapa teknik pengambilan data yang digunakan dalam penyusunan laporan ini adalah:

1. Identifikasi Masalah

Menetapkan masalah untuk diidentifikasi terlebih dahulu dan menentukan tujuan penelitian

2. Studi Literatur

Studi Literatur adalah mempelajari referensi buku, jurnal, artikel dan informasi terdahulu sebagai bahan tinjauan pustaka yang berkaitan dengan permasalahan yang dibutuhkan.

3. Analisis SITU Akademik

Analisis SITU Akademik merupakan tahapan menganalisis untuk menentukan objek berdasarkan pengamatan terhadap masalah – masalah layanan SITU Akademik Universitas Pasundan.

4. Membangun Basis Pengetahuan

Membangun Basis Pengetahuan Merupakan tahapan penelitian membangun basis Pengetahuan *helpdesk* untuk Mahasiswa setelah menganalisis SITU Akademik dengan menggunakan metode ITIL sebagai konsep dasar *Helpdesk*. Dalam membangun pengetahuan dengan melakukan pengumpulan data seperti survey di tempat, dan wawancara dengan pakar ahli atau developer yang berkaitan dengan topik penelitian tugas akhir ini. Dalam membangun basis pengetahuan dengan Representasi Basis pengetahuan menggunakan aplikasi web *manage engine Service desk*.

5. Pengujian Basis Pengetahuan

Pengujian Basis Pengetahuan Merupakan Tahapan Pengujian Basis Pengetahuan dengan kuesioner untuk pengolahan dan uji validitas data.

6. Kesimpulan

Kesimpulan merupakan tahapan menyimpulkan terhadap hasil penelitian tugas akhir yang telah dikerjakan.

1.5.2. Metode Analisis Tugas Akhir

Metode Analisis menjelaskan mengenai analisis laporan tugas akhir yang dikerjakan. Adapun penjelasan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Analisis masalah Basis pengetahuan (*Knowledge Base*)

Yaitu melakukan analisis dengan Metode *Fishbone* untuk Analisis basis pengetahuan *helpdesk*. Metode *Fishbone* untuk menjelaskan variabel basis pengetahuan terhadap SITU Akademik.

2. Pengujian basis pengetahuan

Yaitu melakukan pengujian masalah yang berasal dari hasil analisis masalah pengetahuan (*Knowledge Base*) untuk pengelolaan dan validitas data dengan hasil kuesioner yang telah dilakukan.

3. Kesimpulan

Kesimpulan berupa hasil hipotesa dan analisis yang mengandung informasi dari penulis sampaikan berdasarkan tahapan atau alur penulisan laporan tugas akhir.

1.6. Sistematik Penulisan Tugas Akhir

Penulisan laporan tugas akhir berisi 5 (lima) bab, masing – masing bab dibagi atas subbab dengan maksud agar laporan tugas akhir dapat lebih terperinci dan akan mempermudah masing – masing bab.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan Bab ini memuat isi yang hampir sama dengan usulan penelitian, dapat dikatakan sebagai usulan penelitian yang direvisi ditemukan dengan kenyataan yang ditemui selama pelaksanaan penelitian.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Landasan teori berisi perluasan dari kerangka pemikiran. Di dalamnya dikemukakan definisi - definisi, teori-teori, konsep-konsep yang diperlukan sebagai alat untuk menganalisis gejala dan atau kejadian dan atau situasi yang diteliti.

BAB 3 SKEMA PENELITIAN

Di dalam bab ini dikemukakan hasil-hasil analisis penelitian yang termaktub di buku-buku teks ataupun makalah-makalah dari jurnal-jurnal ilmiah yang terkait. Dari hasil analisis tersebut dijadikan acuan untuk bab selanjutnya.

BAB 4 PEMBANGUNAN BASIS PENGETAHUAN

Dalam bab ini membahas mengenai tahapan - tahapan produk tugas akhir tentang membangun Basis Pengetahuan untuk Mahasiswa. Dalam bab ini terdapat pengujian menggunakan kuesioner untuk pengolahan data serta Representasi Basis pengetahuan dengan Aplikasi *Web Manage Engine ServiceDesk*.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan isi dari kesimpulan dan saran tugas akhir yang diambil dari topik tugas akhir yang telah disepakati.