

# **BAB 1**

## **Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan mengenai Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Tujuan Tugas Akhir, Lingkup Tugas Akhir, Metodologi Tugas Akhir, dan Sistematika Penulisan Akhir.

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Teknologi Informasi sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting untuk instansi terutama di fakultas teknik unpas, karena sangat membantu meningkatkan ke efektifan. *IT Governance* adalah sebuah struktur dari hubungan relasi dan proses untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan dengan memberikan nilai tambah ketika menyeimbangkan resiko dengan menyesuaikan IT dan proses bisnis perusahaan [SUR09]. Salah satu *framework* yang digunakan untuk layanan IT di Fakultas Unpas yaitu *framework* ITIL. Dalam *framework* ITIL siklus IT terdapat di *Service operation* yang memberikan tingkat layanan yang disepakati kepada pengguna dan pelanggan, dan untuk mengelola aplikasi, teknologi dan infrastruktur yang mendukung pemberian layanan [MUS12].

Layanan IT di Fakultas Teknik Unpas juga tidak lepas dari permasalahan-permasalahan yang timbul karena tidak tercatat dan terdokumentasi pengaduan pengguna, seperti adanya masalah pada *software*, *hardware*, dan jaringan, dibutuhkannya tempat pengaduan untuk pemecahan masalah tersebut yang sering disebut *helpdesk*. *Helpdesk* merupakan seseorang yang memberikan layanan bagi pengguna sistem dan teknologi informasi di suatu intitusi tertentu [TAR08]. Dengan menerapkannya layanan *helpdesk* menggunakan tools yang sudah mengacu pada *framework* IT IL dapat mengoptimalkan layanan teknologi informasi dalam mendukung bisnis perusahaan. Di Fakultas Teknik Unpas belum menerapkan layanan *helpdesk*, sehingga dalam mengani insiden akan kurang efektif.

Berdasarkan permasalahan di atas diperlukannya Implementasi layanan *helpdesk* khususnya di Fakultas Teknik Unpas, untuk menerapkan layanan *helpdesk* menjadi lebih baik dalam terdokumentasinya insiden IT yang di alami pengguna. *IT Governance Standar* yang digunakan untuk implementasi yaitu *framework* IT IL, yang merupakan kerangka kerja umum yang menggambarkan *Best Practice* dalam manajemen layanan TI [MUS12].

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan yang dimunculkan pada tugas akhir ini adalah belum terdokumentasinya penanganan insiden IT di Fakultas Teknik Unpas.

### 1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah menerapkan layanan *helpdesk* untuk menjadi lebih baik dalam mendokumentasikan penanganan *insiden IT* yang sudah ditangani dengan menggunakan standar *framework* ITIL. Dan masalah yang dilaporkan pengguna dapat langsung diterima oleh petugas yang akan menangani masalah tersebut.

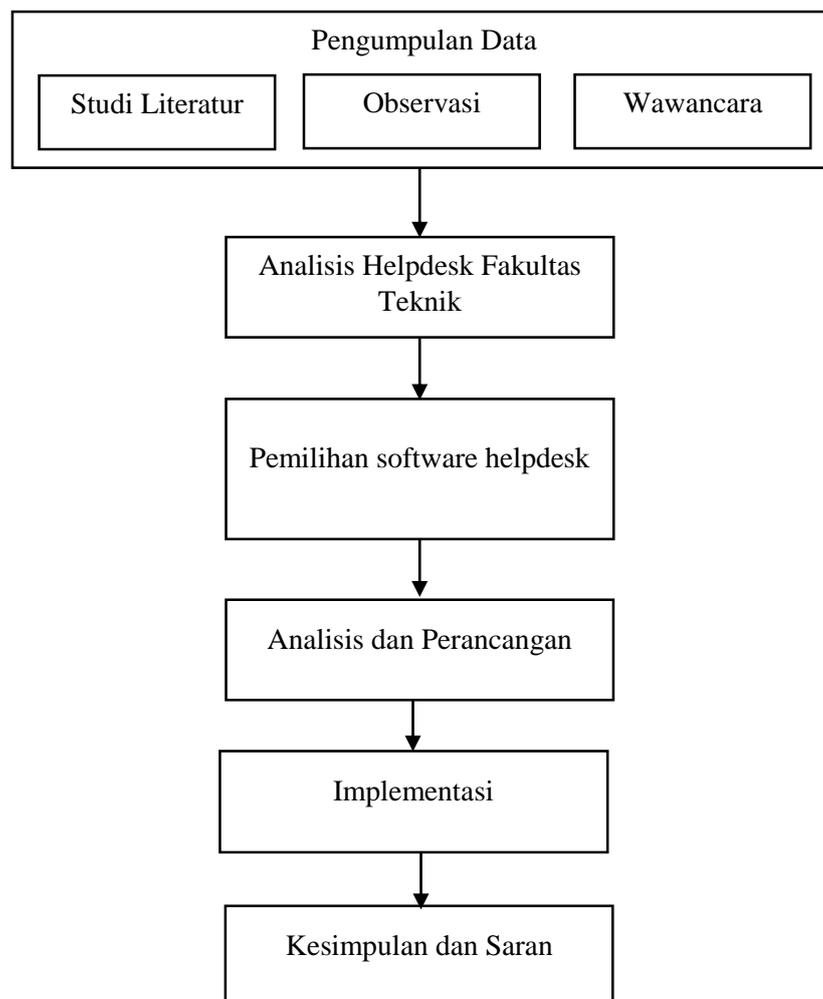
### 1.4 Lingkup Tugas Akhir

Penyelesaian Tugas Akhir dibatasi sebagai berikut :

1. Studi kasus yang dijadikan fokus penelitian adalah di Fakultas Teknik Unpas.
2. Menggunakan Standar Framework ITIL.

### 1.5 Metodologi Tugas Akhir

Dalam pengerjaan tugas akhir ini penulis melakukan metodologi sebagai berikut :



Gambar 1 1 Metodologi Tugas Akhir

1. Pengumpulan Data
  - a. Studi Literatur  
Mengumpulkan data dari buku, penelitian terdahulu dan jurnal yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian.
  - b. Observasi  
Melakukan observasi untuk melakukan pengamatan kondisi yang ada di fakultas teknik unpas.
  - c. Wawancara  
Melakukan wawancara untuk pengumpulan data yang ada di fakultas teknik unpas.
2. Analisis Helpdesk Fakultas Teknik  
Melakukan Analisis yang dibutuhkan dalam menentukan software yang akan digunakan.
3. Pemilihan software helpdesk  
Melakukan mapping antar software yang dengan kebutuhan fakultas teknik dan memenuhi framework ITIL.
4. Analisis dan Perancangan  
Bab ini menjelaskan mengenai Analisis keadaan fakultas teknik unpas, analisis kebutuhan software, Analisis Mapping, Perancangan.
5. Implementasi  
Melakukan penerapan aplikasi yang sudah dipilih dan uji coba.
6. Kesimpulan dan saran  
Menuliskan kesimpulan dan saran dari hasil penerapan layanan help desk fakultas teknik unpas.

### **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Untuk memudahkan penulisan tugas akhir supaya lebih terperinci, maka dibuat sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

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

#### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang digunakan dan dijadikan dasar yang berkaitan dengan permasalahan.

#### **BAB 3 SKEMA PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai rancangan penelitian, analisis dan manfaat TA, peta analisis, kerangka pemikiran konsep , tempat dan objek penelitian.

#### **BAB 4 ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Bab ini menjelaskan mengenai Analisis keadaan fakultas teknik unpas, analisis kebutuhan software, Analisis Mapping, Perancangan.

1-4

## **BAB 5 IMPLEMENTASI**

Bab ini menjelaskan mengenai implementasi yang sudah dilakukan saat menerapkan aplikasi.

## **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan akhir penelitian.

