

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai penelitian yang dilakukan, terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, tujuan Tugas Akhir, lingkup tugas akhir, metodologi Tugas Akhir dan sistematika penulisan.

### **1.1 Latar Belakang**

TIK (Teknologi, Informasi dan Komunikasi) atau dalam bahasa Inggris ICT (*Information and communication technology*) saat ini sangat mempengaruhi kehidupan manusia dalam berbagai aspek. Semakin tinggi kemampuan dalam memanfaatkan TIK, akan semakin tinggi pula kemampuan bersaing dalam kehidupan. Teknologi komunikasi yang terus mengalami kemajuan akan mempengaruhi pola komunikasi masyarakat nantinya. [RES14]

Universitas Pasundan merupakan salah satu lembaga pendidikan yang memanfaatkan teknologi informasi dalam menjalankan proses bisnisnya, oleh karena itu kebutuhan teknologi informasi akan semakin meningkat untuk memenuhi kebutuhan proses bisnisnya. Peningkatan Teknologi Informasi tersebut tentu harus mendapat dukungan dari sumber daya yang ada di Universitas Pasundan sehingga proses bisnis bisa berjalan secara optimal.

Dalam mewujudkan pemanfaatan Teknologi Informasi yang baik diperlukan sebuah layanan yang membantu untuk kelancaran aktivitas pekerjaan. Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan memiliki banyak layanan, salah satunya yaitu layanan internet yang digunakan oleh mahasiswa, bertambahnya mahasiswa yang menggunakan internet maka bertambah pula kebutuhan internet yang sesuai dengan jumlah mahasiswa dan sangat berpengaruh pada kualitas layanan internet. Jika layanan internet tidak dapat menampung banyaknya pengguna internet maka akan membuat layanan internet menjadi terganggu.

Kapasitas internet yang masih kurang akan menyebabkan layanan yang diberikan tidak optimal. Agar biaya yang sudah dikeluarkan oleh mahasiswa untuk mendapatkan layanan yang sebanding dengan yang diberikan oleh Fakultas dan tentunya mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan maka sudah seharusnya pihak Fakultas untuk menyesuaikan kapasitas internet dengan jumlah mahasiswa.

Untuk mengetahui apakah layanan internet yang telah disediakan oleh pihak Fakultas sudah memuaskan atau belum, maka perlu dilakukan pengukuran terhadap kualitas layanan internet, sehingga apabila ada ketidaksesuaian terhadap layanan internet maka pihak Fakultas dapat memperbaiki layanan internet agar lebih memuaskan.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan yang dimunculkan pada tugas akhir ini adalah layanan internet di Fakultas Ekonomi dan Bisnis belum terukur.

### 1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari tugas akhir ini adalah melakukan penilaian kualitas layanan internet dan pemberian rekomendasi.

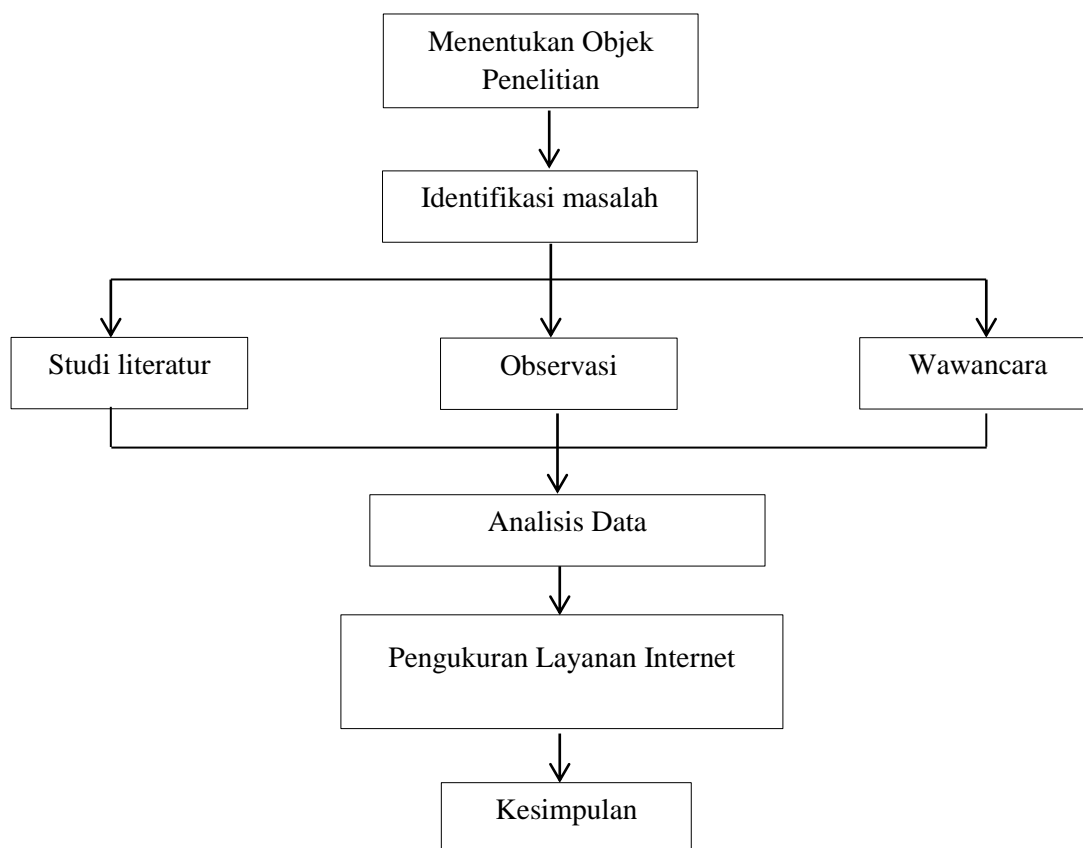
### 1.4 Lingkup Tugas Akhir

Adapun lingkup Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Lembaga yang diamati yaitu di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan terutama pada layanan internet.
2. Objek yang terkait dalam penelitian yaitu layanan internet mahasiswa pada jaringan FE UNPAS.
3. Menilai satu aspek dari masalah jaringan pada layanan internet.

### 1.5 Metodologi Tugas Akhir

Langkah-langkah pengerjaan tugas akhir ini terdiri dari beberapa kegiatan diantaranya sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Metodologi Tugas Akhir

#### 1. Menentukan objek penelitian

Langkah ini sebagai langkah awal dalam pengerjaan tugas akhir yaitu menentukan objek yang akan diteliti.

2. Identifikasi masalah

Pada tahap ini dilakukan pengidentifikasian masalah yang terjadi di organisasi.

3. Studi literatur

Pada tahap ini melakukan pengumpulan data dengan cara mencari referensi dari buku, jurnal atau situs internet yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

4. Wawancara

Pada tahap ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya.

5. Observasi

Tahap ini merupakan aktivitas pengumpulan data dengan memperhatikan kondisi di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis mengenai layanan internet mahasiswa.

6. Analisis Data

Pada tahap ini melakukan analisis hasil pengumpulan data dari studi literatur, wawancara dan observasi.

7. Pengukuran Layanan Internet

Pada tahap ini melakukan pengukuran layanan internet menggunakan metode *QoS (Quality of Service)*.

8. Kesimpulan

Pada tahap ini membuat kesimpulan dan rekomendasi.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini sistematika penulisan terdiri dari :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir.

### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan tentang definisi-definisi, teori-teori dan konsep yang diambil dari berbagai sumber sebagai bahan referensi.

### **BAB 3 SKEMA PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang kerangka tugas akhir, rencana analisis, dan analisis yang terdiri dari analisis solusi dan penggunaan konsep yang akan digunakan.

### **BAB 4 PENGUJIAN**

Bab ini menjelaskan tentang pengukuran dan pengujian layanan internet yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.

### **BAB 5 PENUTUP**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran.