

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, lingkup masalah, maksud dan tujuan, metode peneliti dan sistematika penulisan laporan Tugas Akhir.

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi Informasi saat ini sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi hampir semua instansi karna di percaya dapat membantu meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses bisnis instansi, tak terkecuali instansi pemerintahan. Untuk mencapai hal tersebut di perlukan suatu pengolahan TI yang baik dan benar agar keberadaan TI mampu untuk menunjang kesuksesan organisasi dalam pencapaian tujuannya. Kesuksesan tatakelola intansi saat ini mempunyai ketergantungan terhadap sejauh mana tatakelola di lakukan.

Universitas Pasundan (Unpas) merupakan perguruan tinggi yang berfokus pada Pendidikan. Untuk operasional unpas maka diperlukan adanya pemanfaatan teknologi informasi secara optimal. Pusdatin adalah bagian dari FT unpas yang mengkhususkan diri untuk menangani sistem otomatisasi kegiatan yang membantu operasional fakultas teknik Universitas Pasundan.

Pemanfaatan teknologi informasi sangat diperlukan dalam mendukung pengelolaan perguruan tinggi sudah tidak dapat dipisahkan lagi. Salah satunya layanan informasi, layanan sendiri ialah sarana penyampaian nilai kepada pelanggan dengan memfasilitasi hasil pelanggan ingin mencapai tanpa kepemilikan biaya dan risiko spesifik.

Saat ini layanan yang terdapat pada universitas pasundan sudah menggunakan teknologi infomasi, dalam pengelolaan system pelayanan yang di berikan di perlukannya sebuah service catalogue yang baik untuk menghasilkan layanan yang baik juga , dengan adanya penelitian tugas akhir ini di harapkan membatu pihak-pihak yang berkaitan dalam memberikan layanan yang baik seperti pada kerangka kerja *Information Technology infrastructure Library (ITIL)*. [LEN11]

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya maka yang menjadi permasalahan dalam tugas akhir ini:

1. Identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana menyusun dan membuat manajemen katalog layanan dengan Kerangka Kerja ITILv3 dengan kondisi masalah service catalogue sebelumnya yang belum tersedia dan prosedur layanan informasi yang belum tersedia pada layanan informasi fakultas teknik universitas pasundan ?

1.3 Tujuan

Tujuan tugas akhir ini adalah :

Berdasarkan Identifikasi masalah di atas, dalam penelitian in bertujuan akan menyusun dan membuat rekomendasi manajemen katalog layanan, dengan adanya manajemen katalog layanan pihak Universitas

Pasundan fakultas teknik memiliki acuan untuk mengendalikan dan mengevaluasi layanan yang telah diberikan kepada pengguna secara benar, akurat dan dapat memenuhi kepuasan/kebutuhan pengguna.

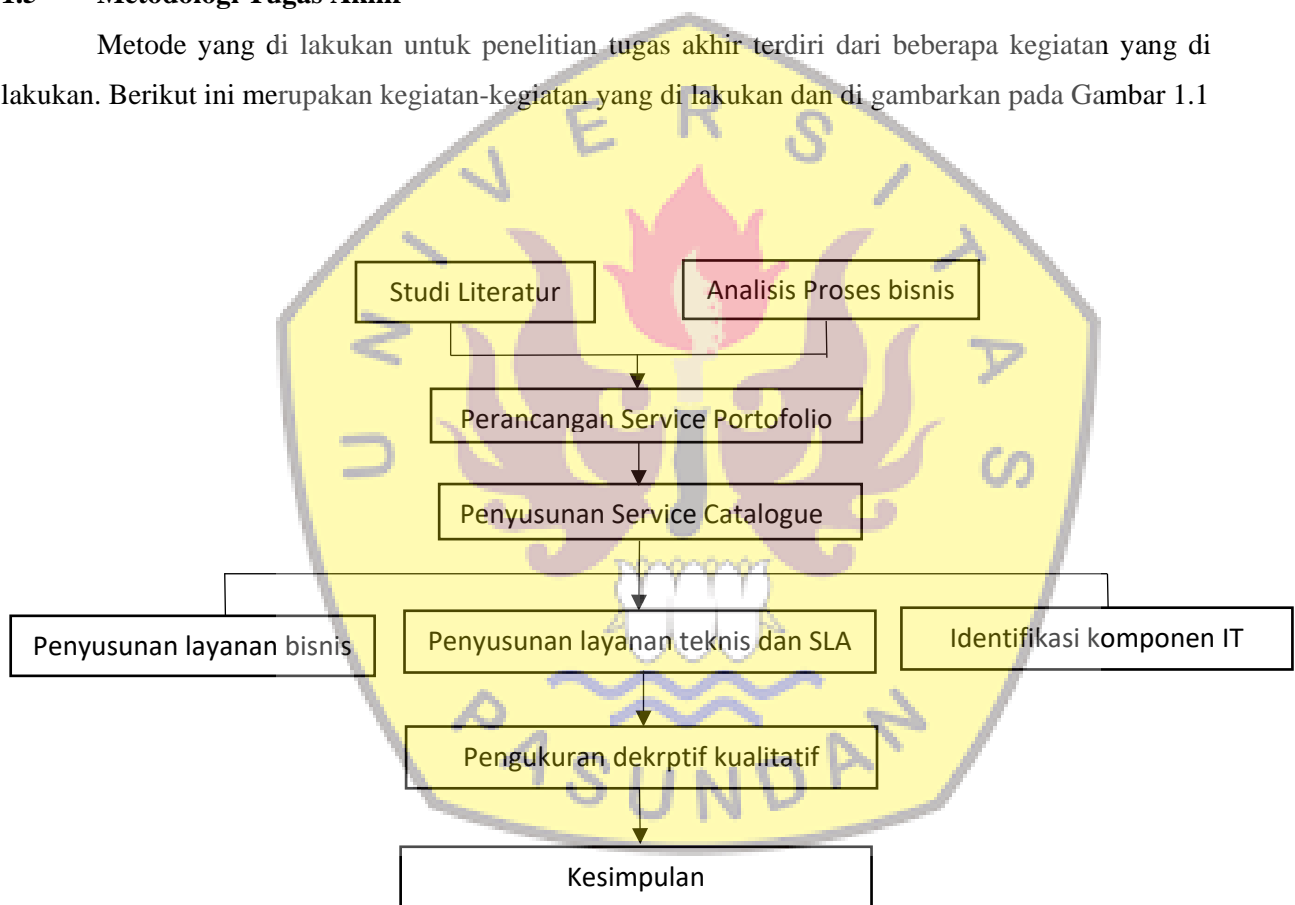
1.4 Lingkup Tugas Akhir

Penyelesaian tugas akhir ini dibatasi sebagai berikut .:

1. Melakukan analisis proses bisnis fakultas teknik universitas pasundan terkait layanan informasi elektronik yang sedang berjalan.
2. Melakukan penyusunan service catalogue dengan menggunakan kerangka kerja ITIL v3.
3. Fokus penelitian ini hanya pada layanan informasi elektronik yang sedang berjalan saat ini.
4. Mendokumentasi *Service Catalogue* dan *portopolio* layanan elektronik dalam bentuk digital.

1.5 Metodologi Tugas Akhir

Metode yang di lakukan untuk penelitian tugas akhir terdiri dari beberapa kegiatan yang di lakukan. Berikut ini merupakan kegiatan-kegiatan yang di lakukan dan di gambarkan pada Gambar 1.1



Gambar 1.1 Metode Tugas Akhir

Keterangan :

1. Pengumpulan data dan informasi terbagi menjadi 2 cara yaitu :
 - a) *Study* literatur yaitu dengan membaca buku-buku referensi yang berkaitan dengan tataelola ,ITIL , dan perencanaan.
 - b) Analisis proses bisnis yaitu menganalisis proses bisnis yang sedang berjalan saat ini di universiras pasundan FT layanan informasi. dengan objek layanan monitor.
2. Langkah – langkah pengerjaan terdiri dari beberapa tahap :
 - a) Perencanaan *Service Portofolio management*, berfungsi sebagai panduan penyusunan *Service catalogue*.
 - b) Penyusunan *service catalogue* untuk Layanan informasi dengan Media Informasi Monitor Universitas pasundan FT.
 - c) Penyusunan layanan bisnis , yakni penyusunan layanan bisnis untuk layanan informasi ft unpas dengan media monitor.
 - d) Identifikasi kebutuhan komponen IT yaitu identifikasi kebutuhan komponen IT Pada layanan informasi FT dengan media monitor.
 - e) Penyusunan layanan bisnis teknis dan SLA yaitu perumusan layanan teknis dan SLA untuk layanan informasi dengan media monitor di universitas pasundan FT.
 - f) Dokumentasi yaitu mendokumentasi data- data yang terdapat di layanan tersebut.
 - g) Pengukuran seberapa berguna service catalogue ini untuk responden, perihal penyusunan service catalogue ini, dan menjadi tolak ukur untuk pembuatan kesimpulan laporan tugas akhir.
 - h) Kesimpulan yaitu menyimpulkan segala sesuatu yang telah di dapat dari tugas akhir.

1.6 Sistematis Penulisan Laporan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir dibagi atas 6 (enam) bab, masing- masing bab dibagi atas subbab dengan maksud agar laporan tugas akhir dapat lebih terperinci dan akan mempermudah didalam pemahaman masing-masing bab.

Adapun sistematika penulisan pada masing-masing bab dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan umum mengenai usulan penelitian yang dilakukan dalam pengerjaan tugas akhir. Di dalamnya berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan tugas akhir, tujuan tugas akhir, metodologi pengerjaan tugas akhir, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi definisi-definisi, teori-teori, serta konsep-konsep dasar yang diperlukan untuk menganalisa situasi yang diteliti.

BAB 3 SKEMA ANALISIS

Bab ini menjelaskan hasil analisis sistem yang sedang berjalan dan permasalahan yang sedang dihadapi dari sistem serta solusi yang akan dirancang tugas akhir.

BAB 4 ANALISIS

Bab 4 ini membahas Mengenai Analisis yang akan di buat sesuai dengan tujuan tugas akhir.

BAB 5 *DOCUMENT SERVICE CATALOGUE*

Bab 5 ini membahas Mengenai *Document Service Catalogue* yang akan di buat sesuai dengan tujuan tugas akhir dan pengukuran skala likert.

BAB 6 KESIMPULAN & SARAN

Bab 6 memberikan kesimpulan dan saran yang di ambil dari rangkaian tugas akhir, serta mendapatkan hail rekomndasi dari Bab 3 dan Bab 4 dan bab 5.

