

**ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN E-LEARNING PADA  
PALCOMTECH BATURAJA DENGAN  
FRAMEWORK ITIL**



**TESIS**

**ROSITA DIANA  
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE  
222420024**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA - S2  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2024**

**ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN E-LEARNING PADA  
PALCOMTECH BATURAJA DENGAN  
FRAMEWORK ITIL**

**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar**

**MAGISTER KOMPUTER**



**ROSITA DIANA  
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE  
222420024**

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA - S2  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2024**

## Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis: ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN E-LEARNING PADA  
PALCOMTECH BATURAJA DENGAN FRAMEWORK ITIL

Oleh ROSITA DIANA NIM 222420024, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh  
Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika - S2 Konsentrasi ENTERPRISE IT  
INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 04  
September 2024 dan telah dinyatakan LULUS.

Mengetahui,  
Program Studi Teknik Informatika - S2  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

Pembimbing I,

Universitas Bina Darma  
Magister Teknik Informatika

.....  
**Dr. Usman Ependi, M.Kom**

.....  
**Prof.Dr.Ir. Marsudi Wahyu Kisworo, IPU**

## Halaman Pengesahan Penguji Tesis

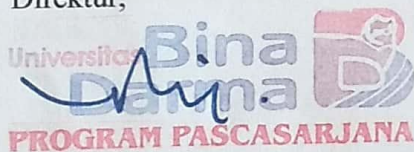
Judul Tesis: ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN E-LEARNING PADA  
PALCOMTECH BATURAJA DENGAN FRAMEWORK ITIL

Oleh ROSITA DIANA NIM 222420024, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh  
Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika - S2 Konsentrasi ENTERPRISE IT  
INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 04  
September 2024 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 13 September 2024

Mengetahui,

Program Pascasarjana  
Universitas Bina Darma  
Direktur,

  
PROGRAM PASCASARJANA

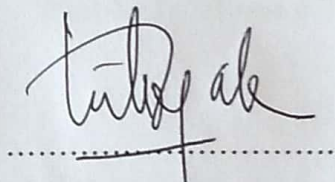
Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc

Tim Penguji :

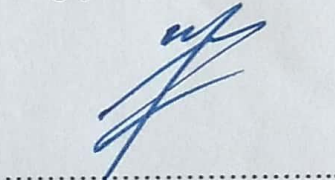
Penguji I,

  
Prof. Dr. Ir. Marsudi Wahyu Kisworo, IPU

Penguji II,

  
M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D

Penguji III,

  
Dr. Usman Ependi, M.Kom

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **ROSITA DIANA**

NIM : **222420024**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis yang Saya hasilkan di unggah ke internet
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian surat pernyataan ini Saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 04 September 2024



Yang Membuat Pernyataan,

**ROSITA DIANA**

NIM: **222420024**

## ABSTRAK

Palcomtech Baturaja adalah lembaga pendidikan yang menyediakan layanan e-learning dan menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaannya untuk menjamin pengalaman pembelajaran yang optimal bagi siswa dan pengajar. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen layanan e-learning di Palcomtech Baturaja dengan memanfaatkan framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library). E-Learning menjadi semakin penting dalam pendidikan, terutama di era digital saat ini. Namun, keberhasilan implementasi e-learning sering kali bergantung pada efektivitas manajemen layanan yang mendukungnya. Dalam konteks ini, Framework ITIL menawarkan kerangka kerja yang terstruktur untuk mengelola layanan TI dengan baik. Penelitian ini akan melakukan analisis mendalam terhadap praktik manajemen layanan e-learning yang ada di Palcomtech Baturaja, dengan fokus pada aspek-aspek utama yang didefinisikan oleh ITIL, seperti strategi layanan, dan peningkatan layanan berkelanjutan. Metodologi yang diterapkan dalam penelitian ini mencakup tinjauan literatur, wawancara dengan pihak terkait, penyebaran kuisioner dan observasi langsung terhadap sistem e-learning yang ada. Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan memberikan wawasan berharga bagi manajemen Palcomtech Baturaja untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan e-learning mereka dengan menerapkan framework ITIL.

**Kata Kunci** : Analisis Manajemen Layanan, E-Learning, Palcomtech Baturaja, Framework ITIL

## **ABSTRACT**

*Palcomtech Baturaja is an educational institution that provides e-learning services and faces various challenges in its management to ensure an optimal learning experience for students and teachers. Therefore, this research aims to analyze the management of e-learning services at Palcomtech Baturaja by utilizing the ITIL (Information Technology Infrastructure Library) framework. E-Learning is becoming increasingly important in education, especially in today's digital era. However, the success of e-learning implementation often depends on the effectiveness of the service management that supports it. In this context, the ITIL framework offers a structured framework for managing IT services well. This research will carry out an in-depth analysis of existing e-learning service management practices at Palcomtech Baturaja, with a focus on the main aspects defined by ITIL, such as service strategy and continuous service improvement. The methodology applied in this research includes a literature review, interviews with related parties, distribution of questionnaires and direct observation of existing e-learning systems. It is hoped that the findings of this research will provide valuable insights for Palcomtech Baturaja management to improve the efficiency and effectiveness of their e-learning services by implementing the ITIL framework.*

**Keywords:** *Service Management Analysis, E-Learning, Palcomtech Baturaja, IT Framework*

## MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

- “Sesungguhnya sesudah kesulitan adalah kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dengan urusan, kerjakanlah sungguh-sungguh urusan lain dengan hanya kepada Tuhan Mu lah hendaknya kamu berharap” (Q.S. AL-Insyiroh:6-8)
- “Keberhasilan adalah sebuah proses Niatmu adalah awal keberhasilan Peluh keringatmu adalah penyedapnya Tetesan air matamu adalah pewarnanya Doamu dan do’a orang-orang sekitarmu adalah bara api yang mematangkannya” (Pepatah Tua Irlandia)

Kupersembahkan Tesis ini untuk :

1. Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT Taburan cinta dan kasih sayang-mu telah memberikanku kekuatan serta memperkenalkanku dengan cinta Atas karunia yang engkau berikan akhirnya tesis ini dapat terselesaikan.
2. Untukmu Bapak (Syarbini), Ibu (Samidah) Terimakasih We always loving you
3. Terima Kasih juga untuk kakakku dan adikku tersayang (Henroni dan Doni Anggara) yang selalu mendoakanku dalam menyelesaikan tesis ini
4. Terima kasih untuk Dosen Pembimbingku Prof. Dr. Ir. Marsudi Wahyu Kisworo, IPU yang telah membimbingku hingga terselesaikan tesis ini
5. Terima kasih untuk calon suamiku Takdir Alisyahbana, S.Kom yang telah membantu ku dan selalu ada dalam susah senangku.



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan baik yang berjudul “Analisis Manajemen Layanan E-Learning pada Palcomtech Baturaja dengan Framework ITIL” untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Magister Komputer di Program Studi Teknik Informatika-S2 Universitas Bina Darma.

Dalam penyusunan tesis ini penulis menyadari banyak kekurangan, hal ini dikarenakan terbatasnya pengetahuan yang dimiliki penulis. Pada kesempatan ini, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak, terutama kepada :

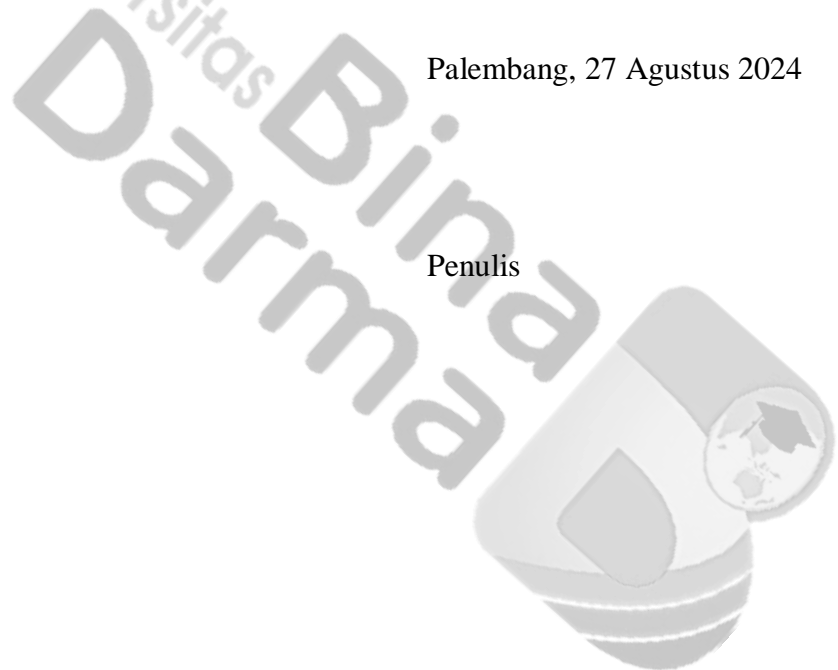
1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Achmad Syarifudin, M.Sc selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Usman Ependi, M.Kom, selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika-S2.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Marsudi Kisworo, IPU, selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam penyelesaian tesis ini.
4. Seluruh Dosen Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingannya.
5. Kedua orang tua tercinta dan saudara-saudaraku yang telah memberikan

dukungan dan doanya serta bantuan baik moral maupun material.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan tesis ini. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dan tesis ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya, Aamiin.

Palembang, 27 Agustus 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN UNTUK UJIAN TESIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Perumusan Masalah .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	4
1.6 Manfaat Penelitian .....	4
1.7 Susunan dan Struktur Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN LITERATUR.....</b>	<b>7</b>
2.1 Analisis.....	7

2.2	Manajemen Layanan .....	7
2.3	E-Learning .....	7
2.4	Framework ITIL 4.....	8
2.5	Gap Analysis .....	12
2.6	Maturity Level .....	13
2.7	Penelitian Terdahulu .....	13
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>18</b>
3.1	Metode Penelitian .....	18
3.2	Waktu Dan Tempat .....	18
3.1.1	Waktu Penelitian .....	18
3.1.2	Tempat Penelitian.....	18
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	19
3.3.1	Observasi .....	19
3.3.2	Wawancara .....	19
3.3.3	Kuisisioner .....	19
3.3.4	Studi Literatur .....	20
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	20
3.5	Kerangka Penelitian .....	20
3.6	Metode Pengolahan Data.....	21
3.7	ITIL V4 Domain Service Value System .....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>27</b>
4.1	Hasil Analisis Demografis .....	27
4.1.1	Jenis Kelamin.....	27

4.1.2	Usia .....	27
4.1.3	Pendidikan Terakhir .....	28
4.1.4	Halaman Beranda Instruktur .....	28
4.1.5	Halaman Beranda Siswa .....	29
<b>4.2</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>30</b>
4.2.1	Pertanyaan Penelitian .....	30
4.2.2	$R_{tabel}$ .....	32
4.2.3	Uji Validitas .....	34
4.2.4	Uji Reliabilitas .....	37
4.2.5	Maturity Level .....	39
4.2.6	Hasil Maturity Level .....	41
4.2.7	Analisis GAP .....	44
4.2.8	Rekomendasi .....	46
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>48</b>
5.1	Kesimpulan .....	48
5.2	Saran .....	48

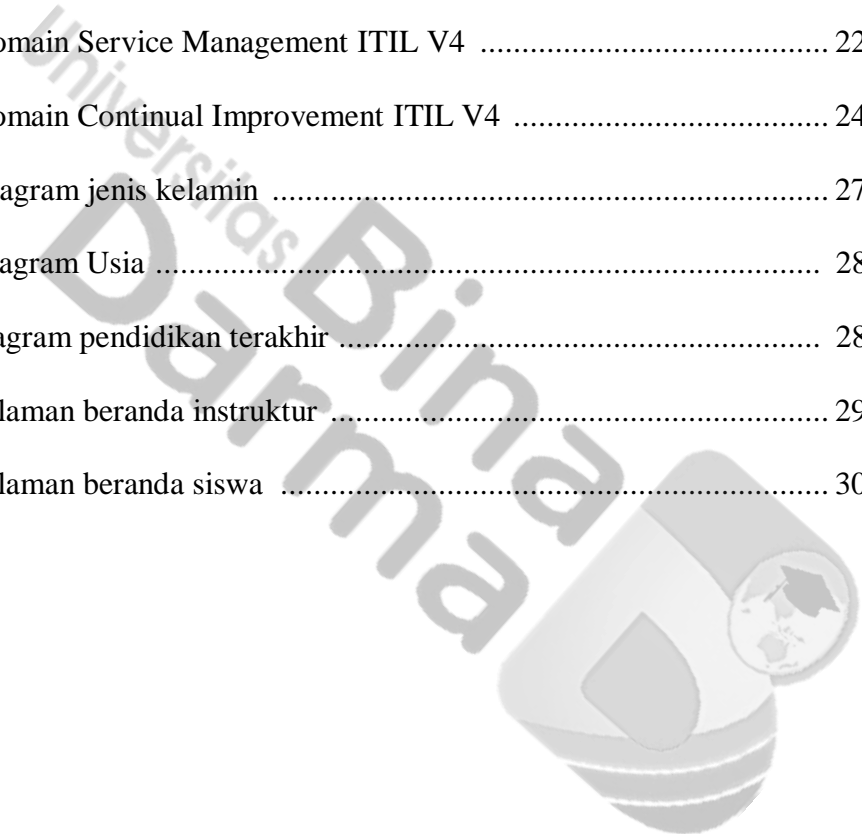
## **Daftar Pustaka**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Proses Pada ITIL V3 2011 dan ITIL 4 .....	9
Tabel 4.1 Pertanyaan Penelitian .....	30
Tabel 4.2 Distribusi nilai rtabel Signifikasi 5% .....	32
Tabel 4.3 Uji Validitas .....	35
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas .....	36
Tabel 4.5 Cronbach's Alpha .....	37
Tabel 4.6 Jumlah Responden Valid .....	37
Tabel 4.7 Rata – rata Item Total .....	38
Tabel 4.8 hasil uji reliabilitas instrumen angket .....	38
Tabel 4.9 Rata – rata nilai Rhitung .....	39
Tabel 4.10 Tingkat Kematangan .....	40
Tabel 4.11 Indikator Jawaban Kuisisioner .....	41
Tabel 4.12 Jawaban Responden .....	42
Tabel 4.13 Rata – Rata Hasil Maturity Level .....	43
Tabel 4.14 Level Gap Analysis .....	44
Tabel 4.15 Gap Analysis .....	45
Tabel 4.16 Tabel rekomendasi .....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Domain ITIL.....	9
Gambar 3.2 Desain Penelitian .....	21
Gambar 3.2 Domain Service Management ITIL V4 .....	22
Gambar 3.4 Domain Continual Improvement ITIL V4 .....	24
Gambar 4. 1 diagram jenis kelamin .....	27
Gambar 4.2 Diagram Usia .....	28
Gambar 4.3 diagram pendidikan terakhir .....	28
Gambar 4.4 halaman beranda instruktur .....	29
Gambar 4.5 halaman beranda siswa .....	30



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pembimbing

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

Lampiran 3. Hasil Wawancara / kuesioner yang digunakan

Lampiran 4. Jurnal Seminar & Sertifikat Seminar

Lampiran 5. Lembar Perbaikan Tesis

