

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era digital telah mengubah paradigma pendidikan dengan memperkenalkan *platform e-learning* palcomtech baturaja, sebagai lembaga pendidikan, menghadapi tantangan dalam mengelola layanan *e-learning* untuk memastikan pengalaman pembelajaran yang optimal bagi siswa dan pengajar oleh karena itu, analisis manajemen layanan *e-learning* menjadi penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional, *e-learning* merupakan konsep pembelajaran jarak jauh yang telah memperlihatkan dan menjawab respon dari berbagai kendala pembelajaran, pada tahun 2009 LKP palcomtech baturaja telah menerapkan *e-learning* dalam hal mengoptimalkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang mandiri dan kreatif *e-learning* digunakan dalam proses pembelajaran yang digunakan oleh siswa dan instruktur, siswa bisa login dapat membuka materi mengerjakan ujian, mengecek pembayaran serta melihat kartu hasil study, instruktur dapat mengunggah materi pembelajaran, soal-soal, absensi siswa, dan melakukan penilaian hasil.

Sejak penerapannya dan permasalahan yang dirasakan, belum pernah dilakukan analisis pengukuran tingkat kematangan manajemen layanan terhadap fungsi-fungsi yang ada pada *e-learning* sehingga belum diketahui sejauh mana *e-learning* tersebut telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan visi misi palcomtech baturaja.

Pengukuran kematangan sistem membutuhkan kerangka yang terstruktur. ITIL V4 merupakan kerangka kerja yang menguraikan praktik terbaik dalam manajemen layanan teknologi informasi [1], dengan penekanan pada pengembangan dan evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas fasilitas teknologi informasi yang dipersembahkan kepada pengguna. ITIL Versi 4 Memiliki 5 domain yang dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna secara umum [2]. pada penelitian ini hanya fokus ke *Domain General Management* dan *Service Management* dengan 4 sub domain yang disediakan yaitu *Continual Improvement*, dan *Measurement & Reporting*, sedangkan sub domain yang di sediakan service management yaitu *Insident Management* dan *Service Desk* dengan menerapkan prinsip-prinsip ITIL, palcomtech baturaja dapat meningkatkan kualitas layanan e-learning, seperti ketersediaan *Platform*, responsif terhadap masalah teknis, dan kepuasan pengguna ITIL memberikan kerangka kerja yang terstruktur untuk merencanakan, mengimplementasikan, dan mengelola layanan TI. ITIL membantu mengidentifikasi, mendefinisikan, dan mengelola proses-proses yang terlibat dalam penyediaan layanan, termasuk manajemen insiden, perubahan, kapasitas, dan keamanan [3].

Maksud dari penelitian Ini untuk menganalisis efektivitas manajemen layanan e-learning di palcomtech baturaja dengan menggunakan framework ITIL. tujuan khususnya adalah untuk mengevaluasi kesiapan organisasi dalam menerapkan praktik-praktik ITIL, mengidentifikasi area- area perbaikan dalam manajemen layanan e-learning, dan merancang rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dari analisis ini, diharapkan dapat teridentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam manajemen layanan e-learning di palcomtech baturaja dengan demikian, lembaga ini dapat mengambil langkah-langkah perbaikan yang sesuai dengan prinsip-prinsip ITIL untuk meningkatkan pengalaman pengguna, meningkatkan efisiensi operasional, dan mencapai tujuan pendidikan yang lebih baik.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah yang diperoleh antara lain, sebagai berikut :

- a. apakah proses manajemen layanan e-learning di palcomtech baturaja sesuai dengan kerangka kerja ITIL?
- b. Sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan e-learning yang disediakan?
- c. Apakah terdapat ketidaksesuaian antara harapan pengguna dan pengalaman yang mereka terima?
- d. bagaimana palcomtech baturaja mengelola perubahan dalam implementasi framework ITIL untuk manajemen layanan E-Learning?

### **1.3 Perumusan Masalah**

Mengacu pada konteks yang telah dipaparkan, persoalan yang dapat dirumuskan adalah bagaimana cara melakukan analisis, manajemen layanan e-learning di Palcomtech Baturaja dengan menggunakan Framework ITIL dapat meningkatkan efisiensi, kualitas, dan kepuasan pengguna.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Penulis fokus pada aspek-aspek tertentu dari manajemen layanan e-learning, seperti Praktik Manajemen Layanan (*Service Management*), dan Praktik Manajemen Umum (*General Management*).

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berikut adalah tujuan dari penelitian ini:

- a. menentukan bagaimana proses-proses manajemen layanan e-learning di palcomtech baturaja dijalankan sesuai dengan praktik terbaik yang direkomendasikan oleh Framework ITIL, seperti operasi layanan, dan peningkatan layanan yang berkelanjutan.
- b. Mengevaluasi kualitas layanan E-Learning yang disediakan palcomtech baturaja berdasarkan dimensi kualitas layanan dalam ITIL, untuk menentukan sejauh mana layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Penelitian ini dapat mengidentifikasi area-area di mana penerapan Framework ITIL dalam manajemen layanan e-learning di palcomtech baturaja dapat meningkatkan efisiensi operasional, dan kepuasan pengguna.
- b. Dengan menerapkan Framework ITIL, layanan e-learning dapat menjadi lebih handal dan responsif terhadap kebutuhan pengguna, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna dan kualitas pengalaman belajar.

- c. Dengan menerapkan aspek-aspek manajemen aset dari Framework ITIL, Palcomtech baturaja dapat lebih efektif dalam mengelola infrastruktur teknologi yang mendukung layanan e-learning.

### **1.7 Susunan dan Struktur Penelitian**

Susunan dan struktur pada tesis Program Pascasarjana Universitas Bina Darma terdiri dari susunan beberapa BAB Adapun struktur tesisnya adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta susunan dan struktur tesis.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas tentang tinjauan umum, kajian pustaka, penelitian terdahulu dan kerangka konseptual penelitian yang akan dilakukan.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini pembahasannya yang terdiri dari desain dan jadwal penelitian dan metode penelitian yang digunakan serta metode pengumpulan data.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menguraikan tentang hasil penelitian secara menyeluruh.

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini adalah bagian akhir dari penelitian Menguraikan rangkuman dari hasil penelitian dalam bentuk kesimpulan dan saran untuk mengembangkan penelitian berikutnya.

