

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-LEARNING
MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3 PADA
LKP PALCOMTECH CABANG SUDIRMAN**



TESIS

**RIDHO AMANATULLAH
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE
222420020**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA S-2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2025**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-LEARNING
MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3 PADA
LKP PALCOMTECH CABANG SUDIRMAN**



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

MAGISTER TEKNIK

**RIDHO AMANATULLAH
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE
222420020**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA S-2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2025**

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis: ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-LEARNING MENGGUNAKAN
FRAMEWORK ITIL V3 PADA LKP PALCOMTECH CABANG
SUDIRMAN

Oleh RIDHO AMANATULLAH, NIM 222420020, Tesis ini telah disetujui dan disahkan
oleh Pembimbing Program Studi Teknik Informatika – S2 konsentrasi ENTERPRISE IT
INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 27 Februari
2025 dan telah dinyatakan LULUS.

Palenbong, 27 Februari 2025

Mengetahui,

Program Studi Teknik Informatika – S2
Universitas Bina Darma
Ketua,


Dr. Usman Ependi, M.Kom.

Pembimbing,


Dr. Tata Sutahri, S.Kom., M.M.S.I.

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis: ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-LEARNING MENGGUNAKAN
FRAMEWORK ITIL V3 PADA LKP PALCOMTECH CABANG
SUDIRMAN

Oleh RIDHO AMANATULLAH, NIM 222420029, Tesis ini telah disetujui dan disahkan
oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika – S2 konsentrasi ENTERPRISE IT
INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Dharma pada 27 Februari
2025 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 27 Februari 2025

Mengetahui,
Program Pascasarjana
Universitas Bina Dharma
Direktor,



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

Pengaji I,



Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.S.I.

Pengaji II,



M. Izman Herfiansyah, M.M., Ph.D.

Pengaji III,



Dr. Usman Ependi, M.Kom.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RIDHO AMANATULLAH

NIM : 2224230020

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya (Tesis, Skripsi, Tugas Akhir) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Magister, Sarjana, dan Ahli Madya) di Universitas Hima Dharma,
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 penulisan dan memasukkan ke dalam daftar pustaka,
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis/Skripsi/Tugas Akhir, 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, 27 Februari 2025
Yang Membuat Pernyataan,



RIDHO AMANATULLAH
NIM 2224230020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan E-Learning di Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) PalComTech Cabang Sudirman menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3*. Masalah utama yang diangkat adalah kurangnya evaluasi mendalam terhadap kualitas layanan *E-Learning* yang telah digunakan sejak tahun 2008. Penelitian ini berfokus pada lima domain ITIL V3, yaitu *Event Management, Incident Management, Request Fulfillment, Problem Management, dan Access Management*. Metode penelitian yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan kuisioner yang disebarluaskan kepada 92 responden (siswa dan instruktur). Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *E-Learning* LKP PalComTech Cabang Sudirman telah mencapai tingkat kematangan (*maturity level*) level 4 (*Managed*) pada semua domain, yang menunjukkan bahwa proses-proses layanan telah diencanakan, dilaksanakan, dan diukur kinerjanya dengan baik. Namun, terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan, seperti penanganan masalah teknis yang lebih cepat, penambahan fitur *Chat Bot*, dan peningkatan kualitas akses *internet*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa *E-Learning* LKP PalComTech Cabang Sudirman telah memenuhi standar kualitas layanan, namun perlu perbaikan berkelanjutan untuk mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna. Saran yang diajukan meliputi peningkatan sistem dukungan teknis, pengembangan fitur akses, dan pemantauan berkala.

Kata kunci: *E-Learning, ITIL V3, Kualitas Layanan, LKP PalComTech, Maturity Level.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of E-Learning services at the PalComTech Sudirman Branch Training and Course Institute (LKP) using the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 framework. The main issue addressed is the lack of in-depth evaluation of the quality of E-Learning services that have been in use since 2008. This research focuses on five ITIL V3 domains: Event Management, Incident Management, Request Fulfillment, Problem Management, and Access Management. The research methods used include interviews, observations, and questionnaires distributed to 92 respondents (students and instructors). The results show that the E-Learning services at PalComTech Sudirman Branch have reached a maturity level of 4 (Managed) in all domains, indicating that service processes are well-planned, executed, and measured. However, there are areas that need improvement, such as faster technical issue resolution, the addition of ChatBot features, and enhanced internet access quality. The conclusion of this study is that the E-Learning services at PalComTech Sudirman Branch meet service quality standards but require continuous improvement to keep up with technological advancements and user needs. Recommendations include enhancing technical support systems, developing access features, and conducting regular monitoring.

Keywords: E-Learning, ITIL V3, Service Quality, PalComTech, Maturity Level.

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

Kamu tahu?

Hidup tidak bisa terus-menerus berjalan

Terkadang kamu perlu berhenti agar kamu menyadari

Sebenarnya, apa yang kamu butuhkan selama ini?

Jadi, tetaplah hidup.

Kupersembahkan Tesis ini untuk:

1. Mimi seorang ibu tunggal dari seorang anak tunggal. Doa dan keringat ibu adalah alasan utama saya sampai di titik ini.
2. Kris Lestari seorang Istri yang tidak mengenal lelah dan selalu mendukung suami hingga harus mengorbankan waktu.
3. Alesha, Al-Faruq, Alenia, Al-Zahran, anak-anak tercinta yang selalu kami doakan kebahagiaannya kelak ketika dewasa.
4. Pimpinan & Staff Institut Teknologi dan Bisnis PaComTech yang memberikan kesempatan ini melalui program Beasiswa S2.
5. Rekan kerja yang memberikan semangat dan energi positif.
6. Staff dan Dosen Universitas Bina Darma, yang memberikan waktunya selama 2 tahun terakhir untuk membimbing kami.
7. Rekan Mahasiswa, teman seperjuangan.
8. Diri sendiri, terimakasih kamu telah berjuang sejauh ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Analisis Kualitas Layanan *E-Learning* Menggunakan *Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3* Pada LKP PaComTech Cabang Sudirman” ini dengan baik. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister dalam program studi Teknik Informatika dengan konsentrasi *Enterprise IT Infrastructure* di Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini tidak akan berjalan lancar tanpa dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Tata Sutabri S.Kom., M.M.S.I. selaku dosen pembimbing, kepada Bapak M. Izman Hendriyash, M.M., Ph.D. dan Dr. Usman Ependi, M.Kom. selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan berharga selama proses penyusunan tesis ini. Pungutan dan Staf LKP PaComTech Cabang Sudirman yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam pengumpulan data serta informasi yang diperlukan untuk penelitian ini. Kemudian kepada teman dan sahabat yang terkasih serta kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan. Lalu kepada Ibu dan Istri yang senantiasa memberikan dukungan moral, doa, dan motivasi tanpa henti. Serta keempat anak yang menjadi semangat untuk penulis menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat memberikan kontribusi positif, khususnya dalam pengembangan kualitas layanan *E-Learning* dan penerapan *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V3 di dunia pendidikan. Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Palembang, 27 Februari 2025

Penulis,

Ridho Amaratillah, S.Kom

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS.....	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Rumusan Masalah.....	3
1.3	Batasan Masalah	4
1.4	Tujuan Penelitian	5
1.5	Manfaat Penelitian	6
1.6	Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.7	Susunan Dan Struktur Tesis	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1	Tinjauan Pustaka	10
2.2	Landasan Teori	15
2.2.1	Kualitas Layanan <i>E-Learning</i>	15
2.2.2	<i>Framework</i> ITIL V3	16
2.2.3	LKP PalComTech Sudirman	16
2.2.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	16
2.2.5	Data Primer	17
2.2.6	Data Sekunder	17
2.2.7	Populasi	17
2.2.8	Sample	18
2.3	Penelitian Terdahulu	18
2.4	Kerangka Berfikir	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	23
3.2	Metode Pengumpulan Data	26
3.2.1	Metode Wawancara	26
3.2.2	Metode Observasi	26
3.2.3	Metode Kuisioner	27
3.2.4	Metode Pengambilan Sampel	28
3.3	Metode Penelitian	31
3.3.1	<i>Framework</i> ITIL V3	31

3.2.2	<i>Maturity Level</i>	34
-------	-----------------------------	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Responden	36
4.2	Gambaran Umum Responden	36
4.2.1	Deskripsi Responden	37
4.3	Hasil Uji Validitas	40
4.4	Hasil Uji Reliabilitas	42
4.5	Analisis Tabel Berdasarkan Hasil Kuisioner	43
4.6	Analisis Tabel Berdasarkan Jawaban “Tidak Puas” Responden	47
4.7	Hasil Analisis <i>Maturity Model</i>	49
4.7.1	<i>Event Management</i>	49
4.7.2	<i>Incident Management</i>	50
4.7.3	<i>Request Fulfillment</i>	51
4.7.4	<i>Problem Management</i>	52
4.7.5	<i>Access Management</i>	53

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran	56

DAFTAR PUSTAKA	xviii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xxii
LAMPIRAN-LAMPIRAN	xxiii



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 dari Bab II Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 dari Bab III Jumlah Sampel.....	30
Tabel 4.1 dari Bab IV Deskripsi Kuesioner Responden.....	37
Tabel 4.2 dari Bab IV Proporsi Responden.....	38
Tabel 4.3 dari Bab IV Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4.4 dari Bab IV Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.5 dari Bab IV Distribusi Jawaban Responden.....	43
Tabel 4.6 dari Bab IV Distribusi Jawaban Responden.....	47
Tabel 4.7 dari Bab IV <i>Maturity Level</i> pada <i>Event Management</i>	49
Tabel 4.8 dari Bab IV <i>Maturity Level</i> pada <i>Incident Management</i>	50
Tabel 4.9 dari Bab IV <i>Maturity Level</i> pada <i>Request Fulfillment</i>	51
Tabel 4.10 dari Bab IV <i>Maturity Level</i> pada <i>Problem Management</i>	52
Tabel 4.11 dari Bab IV <i>Maturity Level</i> pada <i>Access Management</i>	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 dari Bab II	Kerangka Berfikir.....	22
Gambar 3.1 dari Bab III	Desain Penelitian.....	24
Gambar 3.2 dari Bab III	Observasi Penggunaan <i>E-Learning</i>	27
Gambar 3.3 dari Bab III	Observasi Siswa LKPPaKomTech Cabang Sudirman.....	27
Gambar 3.4 dari Bab III	<i>ITIL Core</i>	32
Gambar 4.1 dari Bab IV	Distribusi Responden.....	37
Gambar 4.2 dari Bab IV	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Gambar 4.3 dari Bab IV	Responden Berdasarkan Usia.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuisioner.....	xiii
Lampiran 2	Lembar Konsultasi Tesis	xv
Lampiran 3	Lembar SK Pembimbing.....	xvi
Lampiran 4	Lembar Perbaikan Tesis	xvii
Lampiran 5	Lembar Publikasi Jurnal Nasional.....	xviii