

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pendidikan di era digital seperti yang disampaikan oleh Ngongo, Hidayat dan Wiyanto (2019) merupakan zaman yang didominasi oleh teknologi, dimana manusia mampu berinteraksi dengan sangat erat meskipun terpisah oleh jarak yang jauh. Informasi dapat diakses dengan cepat, bahkan secara langsung tanpa jeda waktu. Perkembangan informasi yang cepat menjadi peluang bagi *E-Learning* untuk menjadi solusi yang diperlukan guna memenuhi tuntutan pembelajaran yang lebih fleksibel dan terjangkau.

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) PalComTech Cabang Sudirman adalah lembaga kursus di kota Palembang yang telah berkomitmen untuk menyediakan layanan *E-Learning* yang bermutu sebagai bagian dari transformasi pendidikan mereka. Saat ini *E-learning* LKP PalComTech Cabang Sudirman telah digunakan sejak tahun 2008, sehingga direncanakan untuk dilakukan pembaharuan agar dapat memiliki fitur yang sesuai kebutuhan siswa saat ini. Melalui wawancara dengan bapak Mei Sutrisno selaku kepala cabang LKP PalComTech Cabang Sudirman, didapatkan informasi jika perlu dilakukan analisis pada *E-learning* agar dapat mengetahui kualitas layanan *E-learning* LKP PalComTech Cabang Sudirman saat ini dan fitur apa yang perlu ditambahkan pada pembaharuan selanjutnya.

Meskipun *E-Learning* sudah lama digunakan di LKP PalComTech Cabang Sudirman, belum ada analisis mendalam yang dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan E-Learning tersebut. Saat ini belum ada studi yang secara khusus menganalisis kualitas layanan *E-Learning* menggunakan *framework* terstruktur seperti yang ada pada *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V3. Hal ini menciptakan celah pengetahuan tentang sejauh mana *E-Learning* LKP PalComTech Cabang Sudirman dapat memenuhi standar kualitas layanan dan apa saja area yang perlu ditingkatkan.

*Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V3 seperti yang dijelaskan oleh Anam, Lizarti dan Ulfah (2019:8) merupakan *framework* terstruktur yang tepat untuk penelitian yang menyatukan antara manajemen teknologi informasi dengan alur kerja bisnis yang dijalankan oleh suatu organisasi. *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V3 juga telah dikenal sebagai kerangka kerja terdepan dalam manajemen layanan IT, dan pengaplikasiannya pada konteks *E-Learning* diharapkan dapat membawa pemahaman yang lebih mendalam mengenai aspek-aspek kritis seperti manajemen layanan dan peningkatan kinerja secara menyeluruh. Pemilihan *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V3 sebagai landasan analisis tidak hanya didorong oleh popularitasnya, tetapi juga oleh kapasitasnya untuk memberikan panduan terstruktur dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka disimpulkan jika *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V3 merupakan *framework* yang tepat untuk digunakan pada penelitian penulis yang diharapkan dapat memberikan

kontribusi pada peningkatan kualitas layanan *E-Learning* di LKP PalComTech Cabang Sudirman, sekaligus memberikan panduan praktis bagi lembaga-lembaga pendidikan lainnya dalam mengimplementasikan *E-Learning* dengan efektif. Keberlanjutan dan peningkatan kualitas menjadi fokus utama dalam upaya menjawab dinamika pendidikan di era digital ini. Untuk itu penulis mengangkat judul yaitu “Analisis Kualitas Layanan *E-Learning* Menggunakan *Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3* pada LKP PalComTech Cabang Sudirman”

## 1.2 Rumusan Masalah

Menurut Sakti (2022) dalam bukunya menulis bahwa pertanyaan-pertanyaan yang muncul dari latar belakang suatu masalah dapat diungkapkan melalui suatu metode yang disebut rumusan masalah yang dapat disajikan dalam bentuk kalimat tanya yang relevan dengan topik dan isu penelitian. Sesuai dengan latar belakang diatas, maka penulis menyimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *E-Learning* yang disediakan oleh LKP PalComTech Cabang Sudirman?
2. Apakah *E-Learning* LKP PalComTech Cabang Sudirman memiliki fitur yang masih relevan untuk digunakan di masa kini?
3. Fitur apakah yang perlu ditambahkan dalam pembaharuan *E-Learning* LKP PalComTech Cabang Sudirman?
4. Apakah ada fasilitas yang perlu diperbaiki atau ditambahkan pada LKP PalComTech Cabang Sudirman guna meningkatkan kualitas *E-Learning*?

Dengan merumuskan masalah-masalah tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman terhadap kualitas layanan *E-Learning* di LKP PalComTech Cabang Sudirman, serta memberikan rekomendasi perbaikan dan pengembangan layanan yang lebih baik.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan pemaparan Sari (2017:81), Agar pengelolaan sistem dapat berjalan dengan fokus dan tetap sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, pembatasan masalah ini diterapkan untuk menghindari adanya penyimpangan. Penulis selanjutnya memastikan penelitian ini tetap fokus dan tidak keluar dari permasalahan yang telah ditentukan. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan lingkup geografis, penelitian ini akan membatasi analisis pada Layanan *E-Learning* di LKP PalComTech Cabang Sudirman dan tidak memasukkan cabang-cabang lainnya.
2. Fokus pada Peserta Didik dan Instruktur: Penelitian ini akan difokuskan pada pengalaman peserta didik dan instruktur dalam menggunakan layanan *E-Learning*, dengan batasan pada aspek kepuasan, integrasi teknologi, dan tingkat adopsi.
3. Aspek *Framework* ITIL V3: Pemahaman dan penerapan ITIL V3 dalam penelitian ini akan difokuskan pada kategori-kategori tertentu, termasuk manajemen layanan dan peningkatan kinerja, tanpa memperluas cakupan ke seluruh aspek ITIL V3.
4. Tahun Penelitian: Penelitian ini akan membatasi rentang waktu pada

periode tertentu untuk mencerminkan kondisi dan konteks yang relevan, tanpa memasukkan perubahan signifikan dalam teknologi atau kebijakan pendidikan yang mungkin mempengaruhi hasil penelitian.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Syahroni (2022:43) mengatakan jika tujuan penelitian mencerminkan aspirasi peneliti untuk menemukan solusi atau pemahaman baru terkait masalah yang sedang diteliti. Berdasarkan referensi berikut, peneliti ingin tujuan penelitian ini adalah agar dapat mengetahui dan melakukan analisis pada *E-Learning* di LKP PalComTech Cabang Sudirman, yaitu:

1. Menilai tingkat kepuasan pengguna pada layanan *E-Learning* di LKP PalComTech Cabang Sudirman berdasarkan framework *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3*.
2. Menilai tingkat penggunaan layanan *E-Learning* oleh peserta didik dan instruktur, termasuk hambatan-hambatan yang dapat mempengaruhi.
3. Menganalisis fitur apa yang dibutuhkan pada pembaharuan *E-Learning*.
4. Menganalisis kinerja fasilitas LKP PalComTech Cabang Sudirman yang mendukung layanan *E-Learning*.
5. Menganalisis sejauh mana layanan *E-Learning* di LKP PalComTech Cabang Sudirman dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan pendidikan modern.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian *E-Learning* di LKP PalComTech Cabang Sudirman yang dikutip dari Tersiana (2018) haruslah bermanfaat secara ilmiah dan praktis berhubungan dengan hasil penelitian. Maka manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan hasil analisis yang dapat digunakan oleh LKP PalComTech sebagai wawasan dalam optimalisasi *E-Learning*.
2. Memberikan saran praktis untuk meningkatkan tingkat penggunaan *E-Learning* oleh peserta didik dan instruktur.
3. Menyediakan rekomendasi teknis berupa fitur dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan *E-Learning*.
4. Memberikan pandangan tentang penyesuaian layanan *E-Learning* dengan kebutuhan pendidikan modern dan tren pembelajaran terkini.
5. Memberikan panduan untuk penelitian selanjutnya terutama pada *E-Learning* yang menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3*.

## 1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Seperti yang disampaikan oleh Riza dan Barrulwalidin (2023:120) menyatakan bahwa ruang lingkup merujuk pada sejauh mana suatu topik atau subjek dibahas. Secara umum, ruang lingkup dapat dipahami sebagai suatu pembatasan. Pembatasan ini mencakup berbagai aspek yang diteliti, termasuk

materi, waktu, lokasi, dan faktor-faktor lainnya. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka penulis menetapkan batasan ruang lingkup pada penelitian yang akan dilakukan.

#### 1. Subject Penelitian

- Penelitian ini berfokus pada layanan *E-Learning* yang disediakan oleh LKP PalComTech Cabang Sudirman di kota Palembang.
- Penelitian meliputi peserta didik (siswa) dan instruktur (pengajar) sebagai pengguna utama layanan *E-Learning*.

#### 2. Aspek yang Diteliti

- Kualitas layanan *E-Learning*: Penelitian akan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan E-Learning yang disediakan.
- Relevansi fitur *E-Learning*: Penelitian akan mengevaluasi apakah fitur-fitur yang ada masih relevan dengan kebutuhan siswa saat ini.
- Kebutuhan pembaruan fitur: Penelitian akan mengidentifikasi fitur-fitur baru yang perlu ditambahkan untuk meningkatkan kualitas layanan E-Learning.
- Fasilitas pendukung: Penelitian akan menganalisis fasilitas yang mendukung layanan E-Learning dan memberikan rekomendasi perbaikan atau penambahan.

#### 3. Framework Analisis

- Penelitian menggunakan *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3* sebagai framework utama untuk menganalisis kualitas layanan E-Learning.

- Fokus penerapan ITIL V3 menggunakan domain *Service Operation* yang mencakup proses *Event Management, Incident Management, Request Fulfillment, Problem Management, dan Access Management.*

#### 4. Rentang Waktu

- Penelitian ini akan membatasi analisis pada periode tertentu yang relevan dengan kondisi saat ini, tanpa memasukkan perubahan signifikan dalam teknologi atau kebijakan pendidikan yang mungkin terjadi di luar rentang waktu penelitian.

Dengan membatasi ruang lingkup penelitian sesuai dengan parameter-parameter yang disebutkan di atas, diharapkan penelitian dapat menghasilkan hasil yang relevan dan dapat diterapkan secara praktis untuk meningkatkan kualitas layanan *E-Learning* di LKP PalComTech Cabang Sudirman.

### 1.7 Susunan dan Struktur Tesis

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini mengulas latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta susunan dan struktur proposal tesis.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas tinjauan pustaka, landasan teori serta penelitian sebelumnya yang akan digunakan sebagai referensi dalam penelitian.

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

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, jadwal pelaksanaan penelitian, metode pengumpulan data, serta pendekatan yang digunakan dalam penelitian.

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

Bab ini menyajikan hasil penelitian secara rinci dan analisis terhadap temuan yang diperoleh.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini memberikan kesimpulan terkait pemecahan masalah yang dibahas serta beberapa rekomendasi untuk penelitian di masa depan.

### **LAMPIRAN**

Bagian ini memuat dokumen tambahan yang mendukung penelitian