

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

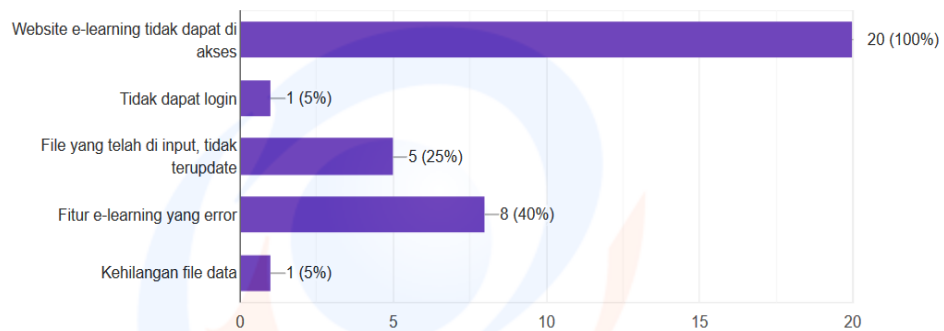
Keberhasilan mahasiswa tidak terlepas dari adanya peranan layanan di universitas. Universitas menyediakan layanan guna menunjang segala aktivitas mahasiswa dan proses pembelajaran. Aktivitas ini didukung dengan adanya layanan TI yang dapat mendorong bisnis penting dan sumber keunggulan kompetitif bagi suatu universitas. Layanan TI didefinisikan sebagai perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman di mediasi oleh teknologi informasi (Rowley, 2006). Selain itu layanan TI adalah layanan yang disediakan oleh penyedia layanan TI yang terbentuk dengan komponen teknologi informasi, orang dan proses.

Layanan TI yang diterapkan di organisasi pada bidang pendidikan adalah layanan belajar jarak jauh atau biasa dikenal dengan *e-learning*. *E-learning* adalah dasar dan konsekuensi logis dari perkembangan TI dan komunikasi sehingga dapat melakukan proses belajar mengajar dimana saja dan kapan saja. *E-learning* merupakan pembelajaran berbasis *web* yang dapat diakses dari internet (Horton & Horton, 2003). Hal ini, sangat membantu mahasiswa untuk mendapatkan informasi tentang pembelajaran mata kuliah yang diberikan tenaga pengajar secara *online*. *E-learning* dikategorikan berdasarkan tiga kriteria dasar: (1) *E-learning* bersifat jaringan yang dapat memperbaiki secara cepat, mendistribusikan, menyimpan dan *sharing* pembelajaran serta informasi, (2) *E-learning* dikirimkan kepada pengguna melalui teknologi komputer dengan menggunakan standar internet, (3) *E-learning* menjadi solusi untuk pembelajaran paling luas, yang menggantikan pembelajaran tradisional.

Universitas Esa Unggul merupakan salah satu perguruan tinggi yang sudah memanfaatkan sistem *e-learning* dengan platform LMS (*Learning Management System*) menggunakan pengembangan melalui *software Moodle (Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment)*. Menurut (Ellis, 2009), LSM merupakan *software* yang digunakan untuk keperluan administrasi, dokumentasi, laporan kegiatan, belajar mengajar, kegiatan secara *online* (terhubung ke internet). Sedangkan menurut (Munir & IT, 2009), Moodle merupakan *open source* untuk kegiatan belajar berbasis internet sehingga dapat dikembangkan. *E-learning* yang memanfaatkan LMS serta menggunakan aplikasi Moodle memiliki fitur seperti konten profil dan kontak pengajar, jadwal kuliah, tugas, jadwal ujian, bahan presentasi, artikel dalam jurnal *online*, forum diskusi *online*, papan pengumuman yang berisikan informasi tugas dan *deadline*, kalender, *chatting* dan *share file privasi*.

Sistem *e-learning* Universitas Esa Unggul (UEU) diimplementasikan berbasis *website* dan *mobile app* yang dikembangkan oleh Biro Teknologi & Komunikasi (BTIK). Kurikulum dan bahan ajar yang terdapat di sistem ini diatur oleh Lembaga Pengembangan Pembelajaran (LPP). Data-data yang di *input* di sistem *e-learning* disediakan oleh Biro Administrasi Pembelajaran (BAP), selain itu BAP juga melakukan *request* terkait fitur-fitur yang harus tersedia di dalam sistem ini.

BTIK memiliki peranan penting untuk menjaga sistem *e-learning* harus selalu tersedia kapanpun saat dibutuhkan oleh penggunanya. Oleh karena itu, diperlukannya evaluasi untuk dapat mengukur *level* kematangan dari sistem ini. Pada proses yang sedang berjalan, BTIK tidak melakukan kegiatan dokumentasi seperti adanya laporan insiden yang masuk. Hal ini menyebabkan terjadinya *repetition* insiden yang serupa.



**Gambar 1-1. Presentasi Insiden *E-learning* UEU**

Sumber: Peneliti

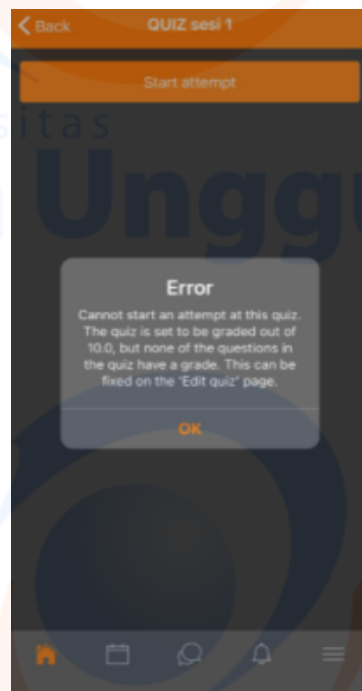
Pada gambar 1, peneliti melakukan observasi terkait insiden-insiden yang pernah dialami oleh mahasiswa dalam periode November 2021 – Januari 2022. Dari hasil 20 responden, didapat data bahwa insiden *website e-learning* UEU tidak dapat di akses & fitur *e-learning* UEU yang *error* merupakan insiden yang paling sering dialami. Insiden *website e-learning* UEU yang tidak dapat di akses mendapat presentasi 100% yang artinya seluruh responden mengalami insiden tersebut. Insiden ini terjadi pada tanggal 8-11-2021, 12-11-2021, 20-11-2021, 17-01-2022 serta 21-01-2022. Lalu insiden pada fitur *e-learning* UEU yang tidak dapat diakses mendapat presentasi 40% yang artinya 8 dari 20 responden pernah mengalami insiden tersebut. Insiden fitur *e-learning* UEU yang tidak bisa diakses terjadi antara rentan waktu 29-11-2021 hingga 02-12-2021. Fitur tersebut ialah fitur kuis yang *error* pada matakuliah Metodologi Penelitian.



**Gambar 1-2. Website *E-learning* UEU saat down**

Sumber: [www.e-learning.esaunggul.ac.id](http://www.e-learning.esaunggul.ac.id)

Sistem *e-learning* UEU digunakan oleh tenaga pengajar dan mahasiswa untuk melakukan kegiatan perkuliahan *online*. Pada saat kegiatan UTS dan UAS *online* berlangsung, menyebabkan pengguna yang mengakses *website e-learning* UEU melampaui kapasitas, sehingga mengakibatkan *website down*. Selain itu pada kegiatan pengisian kuis di sistem *e-learning* UEU, mahasiswa menemukan *error* sehingga fitur kuis tersebut tidak dapat di akses. Biasanya *error* ini disebabkan dari tenaga pengajar yang salah melakukan *input field* di dalam sistem tersebut.



**Gambar 1-3. Sistem *E-Learning* UEU Mobile App saat error**

Sumber: Aplikasi Moodle

Dari penjabaran diatas, penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi kematangan pada sistem *e-learning* dengan menggunakan ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). Hal ini karena ITIL merupakan *framework* untuk melakukan perbaikan kualitas TI secara berkelanjutan. ITIL merupakan kumpulan petunjuk yang menggambarkan proses-proses yang terintegrasi yang menyediakan pendekatan praktik terbaik untuk mengelola layanan TI (Addy, 2007). Manfaat dari penerapan menggunakan *framework* ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan ketersediaan layanan sehingga dapat membangun layanan yang lebih efektif dan efisien.

Penelitian ini melakukan evaluasi dengan memfokuskan pada kategori *service management* pada praktik *incident management* dan *service desk*. Hal ini dikarenakan kedua praktik ini memiliki keterhubungan saat *e-learning* UEU terjadi insiden. Insiden dapat berdampak pada aktivitas pengguna, maka dari itu perlu adanya penanganan perbaikan. Praktik *service desk* berperan sebagai penyedia layanan yang menerima laporan insiden dari pengguna. Sedangkan praktik *incident management* berperan untuk menangani insiden agar kegiatan yang dilakukan dapat normal seperti semula. Evaluasi ini dilakukan dengan melakukan pengukuran tingkat kematangan menggunakan kuesioner ITIL *maturity level self-assessment*. Hasil dari pengukuran ini berupa *maturity level* kondisi yang sedang berjalan dan juga rekomendasi untuk dapat meningkatkan *maturity level*. Rekomendasi ini di dapat dari hasil temuan analisis *gap* dan analisis *service value chain* (SVC) ITIL 4.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti ingin mengangkat persoalan ini sebagai bahan penelitian dalam penyusunan tugas akhir dengan judul “Analisis Tingkat Kematangan *E-learning* Menggunakan ITIL 4 (Studi Kasus Universitas Esa Unggul).”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan masalah adalah:

1. Tidak ada tolak ukur untuk mengevaluasi tingkat kematangan sistem *e-learning* UEU.
2. Tidak ada standarisasi kriteria penanganan laporan dan penanganan insiden yang masuk pada sistem *e-learning* UEU.
3. Tidak ada pedoman untuk mengukur kinerja individu dalam membantu mengevaluasi kinerja BTIK untuk mencapai tujuan visi strategi yang dimiliki.

**1.3 Tujuan Tugas Akhir**

1. Menilai tingkat kematangan dan mengevaluasi kinerja TI dengan menggunakan kuesioner ITIL *Maturity Self-Assessment (High-Level)*.
2. Rekomendasi penanganan permasalahan di praktik *incident management* dan *service desk* pada sistem *e-learning* UEU dengan menggunakan analisis *gap* dan *Service Value Chain (SVC)* pada ITIL 4.
3. Merekomendasi dokumen yang dapat membantu mengevaluasi kinerja BTIK dalam mencapai tujuan visi strategi yang dimiliki.

**1.4 Manfaat Tugas Akhir**

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat, seperti:

1. Membantu BTIK untuk memberikan rekomendasi strategis yang aktual berkaitan dengan *e-learning* UEU.
2. Untuk peneliti lain, Tugas akhir ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya terkait ITIL 4.

**1.5 Lingkup Tugas Akhir**

Penelitian ini membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Pengukuran tingkat kematangan *e-learning* UEU menggunakan penilaian *score* kuesioner ITIL *Maturity Level Self-Assessment (High-Level)*.
2. Penelitian ini menggunakan analisis *gap* dan analisis rantai nilai SVC pada model ITIL 4.
3. Fokus dari penelitian ini pada praktik *incident management* dan *service desk* yang terjadi di BTIK pada proses pelayanan *e-learning* UEU.

**1.6 Sistematika Penelitian Tugas Akhir**

Agar perancangan sistem ini dapat dipahami dengan mudah dan jelas, maka sistematika penelitian dibuat sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Tujuan Tugas Akhir, Manfaat Tugas Akhir, Lingkup Tugas Akhir dan Sistematika Penelitian.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang penjabaran gambaran umum studi kasus dan teori-teori pendukung lainnya yang sesuai dengan masalah yang dibahas.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai metode penelitian, pengumpulan data dan analisis data. Bab ini menyajikan secara sederhana langkah-langkah penelitian yang dilakukan.

**BAB IV**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang masalah-masalah yang telah dirumuskan dalam BTIK dan hasil penelitian yang telah dilakukan.

**BAB V**

**PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari semua bab serta saran terhadap masalah yang belum diselesaikan sebagai pengembangan dan perbaikan.