

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sekarang ini sudah banyak teknologi informasi yang diterapkan pada setiap aspek kehidupan, dengan teknologi informasi tersebut manusia tidak terbatas ruang dan waktu. Seiring dengan kebutuhan manusia dalam bidang pendidikan dan teknologi yang berkembang pesat maka diterapkan sebuah konsep pembelajaran yang disebut E-learning. E-learning adalah sebuah konsep pendidikan yang memanfaatkan teknologi informasi dalam proses belajar mengajar [21]. Penerapan dari E-learning tersebut sudah dilakukan berbagai lembaga pendidikan maupun perusahaan salah satunya universitas. Sebagai contoh kasus, tugas akhir ini berfokus pada penerapan E-learning yang telah dilakukan oleh Fakultas Teknik Telkom University dimana berfungsi sebagai sarana pendukung proses perkuliahan. Dalam implementasinya, Fakultas Teknik Telkom University belum memiliki tata kelola layanan E-learning.

Dari permasalahan tersebut, diperlukan adanya guideline pada layanan E-learning agar menghasilkan tata kelola E-learning yang sejalan dengan visi dan misi organisasi itu sendiri dan sesuai dengan tujuan penerapan E-learning. Salah satu tools yang dapat digunakan dalam membuat tata kelola layanan TI adalah ITIL (Information Technology Infrastructure Library). ITIL ini merupakan salah satu bentuk sekumpulan uji praktis untuk mengelola manajemen layanan yang dihubungkan dengan proses bisnis perusahaan dimana dalam prosesnya, ITIL memiliki 5 proses siklus inti yaitu Strategi layanan, Desain layanan, Transisi layanan, Operasi layanan, dan peningkatan layanan secara terus-menerus.

Pemilihan ITIL sebagai *framework* tugas akhir ini didukung dengan adanya beberapa rekomendasi oleh penelitian yang telah dilakukan. Dengan menggunakan *framework* ITIL yang dapat meningkatkan kualitas layanan TI [5] dan juga belum adanya tools khusus untuk pengelolaan E-learning. Dan untuk pemilihan domain service design, dikarenakan tujuan dari domain ini adalah untuk memberikan panduan untuk mendesain manajemen layanan dari layanan baru atau layanan yang sedang dalam tahap pengembangan[13], dimana sesuai dengan kondisi E-learning Fakultas Teknik Telkom University yang saat ini belum memiliki tata kelola E-learning.

Dengan menerapkan ITIL pada sistem E-learning ini diharapkan dapat memberikan guideline untuk menghasilkan tata kelola E-learning yang berguna bagi Fakultas Teknik Telkom University, memberikan hasil analisis gap yang berdasarkan implementasi E-learning dan disesuaikan dengan proses pada domain *service design*, serta membantu dalam mendesain dokumen yang dibutuhkan dalam pengelolaan E-learning. Selain itu dari guideline yang disusun dapat digunakan oleh lembaga lain yang menerapkan E-learning dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan E-learning yang sedang berjalan.

1.2 Perumusan Masalah

Masalah pada tugas akhir ini adalah diperlukannya tata kelola TI pada E-learning yang sesuai dengan tujuan organisasi dimana untuk meningkatkan kualitas layanan E-learning yang diberikan kepada mahasiswa ataupun pengguna lain, dimana implementasi E-learning Fakultas Teknik Telkom University sebagai contoh kasusnya.

1.3 Tujuan

Tugas akhir ini disusun dengan tujuan untuk :

1. Identifikasi layanan E-learning yang sedang berjalan,
2. memberikan hasil analisa gap terhadap kondisi eksisting yang disesuaikan dengan proses domain service design,
3. dan memberikan guideline untuk menghasilkan tata kelola E-learning Fakultas Teknik Telkom University berdasarkan ITIL domain service design, yang dapat digunakan pula oleh lembaga lain.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam tugas akhir ini sebagai berikut :

- a. Kasus yang diidentifikasi adalah E-learning di Fakultas Teknik Telkom University.
- b. *Framework* yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah ITIL v3 (IT Infrastructure Library versi 3).
- c. Domain yang digunakan adalah *Service Design*, karena sesuai dengan tujuan domain *service design* yaitu untuk memberikan panduan dalam tahap pengembangan layanan.

1.5 Metodologi Penyelesaian Masalah

Tahapan yang dilakukan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Studi Literatur
Pada tahap ini dilakukan pencarian dan pemahaman pada buku, karya ilmiah, dan berbagai macam bentuk literatur lainnya yang berkaitan dengan tugas akhir ini.
- b. Pengumpulan Data
Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data yang berupa informasi yang terkait dengan Tugas akhir ini dalam bentuk wawancara
- c. Implementasi
Pada tahap ini dilakukan analisis hasil wawancara yang diperoleh berdasarkan hasil studi literatur yang telah dilakukan, memberikan analisis gap dan membuat guideline E-learning yang sesuai dengan domain service design.
- d. Pengujian
Pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap proses yang terjadi pada tahap implementasi

- e. Kesimpulan
Tahap pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan pengujian dan analisis yang dihasilkan.

1.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu :

Bab I. Pendahuluan

Bab ini berisi pembahasan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, hipotesa, dan metode penyelesaian masalah.

Bab II. Tinjauan Pustaka

Berisi penjelasan mengenai konsep-konsep yang mendukung tugas akhir ini.

Bab III. E-learning Fakultas Teknik Telkom University dan Metodologi Penelitian

Berisi tentang E-learning dan pihak terkait dalam implementasi E-learning Fakultas Teknik Telkom University, serta tahapan pengerjaan tugas akhir ini.

Bab IV. Analisis dan Pembahasan

Bab ini berisi analisis dan pembahasan mengenai aspek pendukung terbentuknya layanan E-learning serta penerapan *framework* ITIL versi 3 untuk menghasilkan hasil analisa gap dan memberikan arahan untuk menghasilkan tata kelola E-learning.

Bab V. Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diambil berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.