

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini telah banyak digunakan di berbagai sektor dan telah diimplementasikan dalam kehidupan sehari – hari, salah satu sektor tersebut adalah sektor pendidikan. Banyak sekolah maupun perguruan tinggi di Indonesia yang mengimplementasikan teknologi dalam proses bisnisnya [1]. Pentingnya teknologi untuk diterapkan di bidang pendidikan guna mempermudah penyebaran informasi dan komunikasi serta menjadi layanan dalam akademik di sekolah maupun perguruan tinggi [2]. Operasional layanan akademik menjadi suatu hal yang sangat penting agar proses bisnis instansi dapat berjalan dengan baik dan dapat digunakan dengan lancar oleh penggunanya [3].

Institut Teknologi Telkom Surabaya adalah salah satu perguruan tinggi dibawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) dan menggunakan sistem informasi layanan pembelajaran E-Learning. Bagian Pusat Teknologi Informasi (PUTI) di Institut Teknologi Telkom Surabaya bertanggung jawab dalam mengatur pengembangan, pengelolaan, dan operasi teknologi informasi untuk memastikan bahwa proses bisnis berjalan dengan lancar. Tugas-tugas ini meliputi manajemen sistem informasi E-Learning. E-Learning merupakan sebuah sistem informasi pembelajaran bagi mahasiswa dan dosen [4]. Saat ini tak sedikit permasalahan atau kendala yang terjadi dalam layanan operasional pada E-Learning. Peneliti telah melakukan wawancara ke beberapa mahasiswa salah satu permasalahannya berdasarkan dari perspektif mahasiswa sebagai pengguna E-Learning antara lain terkadang website ketika login muncul pop up jika sudah pernah login padahal pengguna tidak sedang login, lalu beberapa mahasiswa tidak mengetahui adanya jalur komunikasi antara mahasiswa ke pengelola (PUTI) jika terjadi permasalahan pada E-Learning, kemudian terkadang terjadi server down atau E-Learning tidak dapat diakses. Maka dari itu penelitian ini berfokus pada mahasiswa dikarenakan E-Learning merupakan bentuk upaya pelayanan terhadap mahasiswa, yang berhubungan dengan mutu dan kepuasan dari mahasiswa sehingga penelitian ini berfokus pada layanan operasional yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap E-Learning. Penelitian ini menggunakan Information Technology Infrastructure

Library (ITIL) V3 karena terdapat domain yang dapat mengukur tingkat layanan operasional yaitu domain *service operation* dengan analisis kuantitatif deskriptif sebagai alat untuk analisis data hasil kuesioner layanan operasional E-Learning [5].

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 ini dipilih sebagai standar dalam penelitian ini karena merupakan kerangka *best practice* yang terintegrasi dan berbasiskan proses dan banyak digunakan oleh perusahaan dalam manajemen layanan TI di dalam perusahaan [6]. Pemilihan domain *service operation* dalam penelitian ini berdasarkan permasalahan dan dapat mengukur tingkat layanan operasional yang dirasa tepat untuk pengelolaan layanan operasional di E-Learning Institut Teknologi Telkom Surabaya [5]. Domain *service operation* juga digunakan oleh peneliti untuk dasar dalam pembuatan kuesioner yang nantinya akan dilakukan analisis dan dihasilkan sebuah rekomendasi perbaikan berdasarkan ITIL V3 *service operation*.

Maka berdasarkan uraian tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis dan implementasi ITIL V3 domain *service operation* sehingga dapat meningkatkan kinerja layanan operasional E-Learning Institut Teknologi Telkom Surabaya dengan sebuah rekomendasi perbaikan tersebut. Dengan adanya rekomendasi tersebut juga dapat menjadi bahan untuk evaluasi atau usulan kepada pengelola (PUTI) untuk peningkatan layanan operasional E-Learning Institut Teknologi Telkom Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah pada penelitian ini berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana masalah yang terjadi dari perspektif mahasiswa sebagai pengguna pada E-learning Institut Teknologi Telkom Surabaya saat ini?
2. Bagaimana kecenderungan pilihan jawaban mahasiswa sebagai pengguna dalam menilai layanan E-Learning?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan layanan pada E-Learning Institut Teknologi Telkom Surabaya?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Pada penelitian ini memiliki tujuan berdasarkan dari latar belakang permasalahan dan rumusan masalah yang telah disebutkan. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui permasalahan yang dirasakan mahasiswa sebagai pengguna E-Learning Institut teknologi Telkom Surabaya saat ini.
2. Mengetahui nilai kecenderungan pilihan jawaban pengguna dalam menilai layanan E-Learning.
3. Menghasilkan rekomendasi perbaikan guna menjadi evaluasi atau usulan layanan operasional E-Learning Institut Teknologi Telkom Surabaya berdasarkan standar ITIL V3 domain *service operation*.

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi beberapa pihak sebagai berikut:

1. Manfaat bagi peneliti

Dapat mengetahui persentase kecenderungan jawaban responden dan dapat memberikan usulan atau rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan layanan operasional E-Learning kepada pengelola layanan (PUTI)

2. Manfaat bagi pengelola E-Learning (PUTI)

Dapat mengetahui kondisi layanan yang dirasakan oleh mahasiswa sebagai pengguna E-Learning dan juga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan layanan operasional E-Learning dengan hasil analisis persentase jawaban responden di setiap variabel atau sub domain *service operation* ITIL V3.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini berdasarkan topik dan latar belakang penelitian adalah sebagai berikut:

1. Objek pada penelitian ini hanya mencakup E-Learning Institut Teknologi Telkom Surabaya.

2. Subjek penelitian ini hanya mencakup mahasiswa angkatan 2019 sampai 2022 sebagai pengguna E-Learning Institut Teknologi Telkom Surabaya.
3. Ruang lingkup penelitian hanya berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 domain *service operation*.
4. Domain *service operation* mencakup lima sub domain yaitu *event management, incident management, request fulfillment, problem management,* dan *access management*.
5. Cakupan pengelolaan layanan operasional dibatasi dengan rekomendasi perbaikan layanan E-Learning sesuai dengan sub domain *service operation* ITIL v3, sedangkan untuk proses menangani kerusakan dan kekurangan infrastruktur E-Learning Institut Teknologi Telkom Surabaya tidak dalam cakupan.