

Abstrak

E-learning merupakan sebuah konsep pendidikan yang memanfaatkan teknologi informasi dalam proses belajar mengajar. Pemanfaatan dari E-learning ini membawa pengaruh terjadinya proses perubahan pendidikan konvensional ke dalam bentuk digital.

Dalam pemeliharaan dan pengembangannya, E-learning membutuhkan pengelolaan layanan. Oleh karena itu diperlukan tata kelola E-learning untuk mengelola implementasi E-learning agar sesuai visi dan misi perguruan tinggi tersebut. Sebagai contoh kasus, tugas akhir ini berfokus pada penerapan E-learning yang telah dilakukan oleh Fakultas Teknik Telkom University yang bertujuan untuk mendukung proses perkuliahan. Tetapi dalam implementasinya belum adanya tata kelola layanan. Salah satu tools yang dapat digunakan dalam membuat tata kelola layanan TI adalah ITIL (Information Technology Infrastructure Library) versi 3. ITIL ini merupakan sekumpulan uji praktis untuk mengelola manajemen layanan yang dihubungkan dengan proses bisnis perusahaan dimana dalam prosesnya, ITIL memiliki 5 *domain* siklus inti yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*. *Domain* yang digunakan pada tugas akhir ini adalah *service design* yang sesuai dengan kondisi E-learning Fakultas Teknik Telkom University saat ini dalam tahap pengembangan dan juga membutuhkan desain dalam perancangan tata kelola layanan.

Dalam contoh kasus tugas akhir ini, terdapat hasil analisis gap pada kondisi eksisting yang disesuaikan dengan proses yang ada pada domain *service design*. Dengan menerapkan ITIL pada sistem E-learning ini diharapkan dapat memberikan guideline untuk menghasilkan tata kelola layanan E-learning yang berguna bagi Fakultas Teknik Telkom University maupun lembaga lain yang menerapkan E-learning dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan E-learning yang sedang berjalan.

Kata Kunci : E-learning, ITIL versi 3, *service design*