

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti, maka kesimpulan yang diperoleh sebagai berikut.

- 1) Dalam merumuskan indikator domain *Service Operation* ITIL versi 3 dan *Critical Success Factor* (CSF) sebagai instrumen penelitian untuk mengukur tingkat kematangan *e-learning* di sekolah. Peneliti melakukan studi literatur mengenai konsep domain *Service Operation* ITIL v3 dan *Critical Success Factor*, kemudian peneliti merumuskan instrumen penelitian yang mewakili penilaian dari setiap subdomain *Service Operation* ITIL dan CSF. Instrumen penilaian yang dihasilkan tidak dikombinasikan berdasarkan kedua *framework* yaitu *service operation* ITIL dan CSF, instrument penilaian terbagi menjadi enam variabel dalam menilai proses yang berbeda-beda dengan lima sub domain pada *service operation* dan satu domain CSF. Kuesioner kemudian dibuat dan disebarakan kepada pengguna layanan *e-learning* yaitu guru dan murid SMAN 21 Bandung, hasil kuesioner yang didapat diolah menjadi data untuk diuji validitas dan reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS untuk memastikan bahwa instrument penelitian yang diuji menunjukkan bahwa data yang diperoleh akurat dan dapat dipercaya, dan uji reliabilitas untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen pengukuran mampu memberikan hasil yang konsisten. Namun, metode pengujian instrument penelitian yang digunakan memiliki keterbatasan, yaitu bergantung pada hasil statistik dari pengujian aplikasi SPSS dalam melakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap instrument pengukuran tingkat kematangan layanan *e-learning*.
- 2) Dalam menerapkan implementasi pengukuran tingkat kematangan layanan TI sekolah, dibutuhkan kerangka kerja evaluasi yang merepresentasikan kondisi nyata sejauh mana tingkat implementasi layanan *e-learning* secara

sistematis dan terstruktur. Untuk mendukung kerangka kerja tersebut, dibutuhkan instrumen penilaian pada setiap indikator menggunakan pendekatan CSF dan ITIL khususnya pada domain *Service Operation* yang telah melalui proses validasi. Instrumen-instrumen ini nantinya akan digunakan oleh sekolah dalam melakukan pengukuran tingkat kematangan layanan *e-learning*. Instrumen yang telah disusun dan divalidasi kemudian diimplementasikan ke dalam bentuk perangkat lunak, yang menjadi salah satu luaran dari penelitian ini. Melalui perangkat lunak tersebut, responden dapat mengisi *scoreboard* berbasis kuesioner online dan data yang dikumpulkan kemudian diproses untuk memberikan gambaran mengenai hasil pengukuran tingkat kematangan dari indikator yang dinilai hingga tingkat kematangan layanan *e-learning* secara menyeluruh berdasarkan ITIL *maturity model*.

- 3) Dalam menentukan klasifikasi tingkat kematangan layanan *e-learning* hasil evaluasi disajikan dalam bentuk visualisasi data dari setiap domain penilaian, yang telah dilengkapi dengan rekomendasi berdasarkan nilai kematangan yang diperoleh saat ini untuk ditingkatkan sampai tingkat yang diharapkan. Rekomendasi tersebut disusun dengan mengacu pada prinsip-prinsip *best practice* ITIL dan pendapat ahli, sehingga dapat digunakan oleh pihak sekolah sebagai dasar perbaikan layanan TI secara bertahap dan berkelanjutan. Dengan demikian, perangkat lunak yang dibangun tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai panduan strategis dalam meningkatkan layanan TI.

5.2 Saran

Terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya yang mengusung topik evaluasi tingkat kematangan layanan TI agar dapat menambahkan kombinasi *framework* lain seperti COBIT atau ISO/IEC 20000 dapat dijadikan alternatif atau pelengkap untuk memperoleh perspektif yang lebih luas. Penggunaan kerangka kerja yang berbeda memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi dimensi lain dari pengelolaan teknologi informasi, seperti tata kelola, audit, dan kontrol internal, yang mungkin belum terakomodasi secara detail dalam pendekatan ITIL. Agar

pengukuran tingkat kematangan layanan TI menghasilkan hasil yang lebih akurat diperlukan sampel dan instrumen penelitian yang lebih banyak sehingga hasil rekomendasi perbaikan lebih beragam dan berfokus terhadap setiap aspek atau domain penelitian yang diukur.