

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pengembangan sistem teknologi telah menjadi aspek penting dalam operasional bisnis modern. Digitalisasi dan sistem informasi mendukung pengambilan keputusan yang efisien dan tepat, memungkinkan bisnis untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing. Teknologi informasi memungkinkan pengelolaan data secara terintegrasi serta pemantauan proses secara real-time [1]. Dalam sektor pendidikan, teknologi informasi memiliki peran vital, terutama untuk mendukung administrasi, pengembangan kurikulum, dan pembelajaran digital melalui sistem yang dirancang khusus [2].

Pengembangan infrastruktur TI yang memadai menjadi prioritas untuk mendukung sistem agar mampu memenuhi tuntutan operasional yang terus berkembang. Perubahan ini tidak hanya memerlukan strategi teknis yang terukur tetapi juga pendekatan manajerial yang terintegrasi, sehingga dapat memastikan efektivitas implementasi teknologi sesuai dengan tujuan pendidikan nasional. sesuai [3]. Infrastruktur TI bisa diartikan sebagai semua jenis perangkat yang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, dan teknologi komunikasi, yang digunakan sebagai alat untuk mengolah maupun mengirimkan informasi data secara elektronik. Informasi ini kemudian dimanfaatkan pada sebuah organisasi untuk menyajikan data yang relevan untuk setiap individu yang menggunakannya, guna mendukung pengambilan kebijakan yang lebih efektif dan efisien [4]. Melalui sistem pengelolaan yang baik, kesetaraan yang baik antara tujuan bisnis maka penerapan teknologi informasi mampu tercapai, sehingga organisasi dapat mengelola risiko dan meraih manfaat optimal dari teknologi yang diimplementasikan [5].

Pengelolaan layanan TI memainkan peran strategis dalam menentukan keberhasilan implementasi good corporate governance. Dengan pengelolaan yang efektif, organisasi dapat mengontrol pelaksanaan layanan TI serta mengevaluasi kinerjanya melalui berbagai indikator keberhasilan yang terukur. Salah satu

framework tata kelola yang dirancang untuk memastikan pengelolaan layanan TI yang terstruktur dan efisien adalah COBIT 2019. COBIT 2019, yang dikembangkan oleh IT Governance Institute (ITGI), merupakan framework yang dirancang untuk memenuhi standar internasional dan memberikan panduan komprehensif bagi organisasi dalam mengelola TI secara global. Versi terbaru ini membawa sejumlah penyempurnaan yang lebih selaras dengan kebutuhan tata kelola modern, mencakup pendekatan holistik yang dapat diterapkan di berbagai sektor untuk memastikan keselarasan antara strategi bisnis dan teknologi [6].

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak terkait di STABN Sriwijaya, ditemukan sejumlah permasalahan penting dalam pengelolaan layanan teknologi informasi. Struktur organisasi TI yang belum jelas menyebabkan pengelolaan yang tidak terfokus, dengan pranata komputer masih berada di bawah bidang lain. Teknologi yang digunakan belum sepenuhnya mendukung kebutuhan institusi, terutama dalam pengembangan blended learning yang masih terbatas.

Proses migrasi dari sistem manual ke digital menghadapi kendala signifikan, seperti ketidakstabilan sistem yang sering membuat pengguna kembali ke metode manual. Minimnya edukasi bagi pengguna juga menghambat pemahaman terhadap fitur, yang memerlukan suatu video tutorial atau melakukan demo secara langsung untuk penyederhanaan sistem. Layanan TI yang ada, seperti sistem presensi dan perpustakaan, masih membutuhkan pengembangan lebih lanjut untuk memenuhi kebutuhan organisasi.

Selain itu, kompleksitas konfigurasi jaringan menghambat perbaikan infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung digitalisasi kampus. Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan pentingnya evaluasi menyeluruh dan perbaikan sistematis agar layanan TI dapat memenuhi kebutuhan dan mendukung operasional STABN Sriwijaya secara lebih optimal.

Penelitian ini mendesak untuk dilakukan guna mengevaluasi tingkat kapabilitas layanan TI di STABN Sriwijaya berdasarkan kerangka kerja COBIT 2019 pada domain APO03 (Manage Enterprise Architecture), BAI02 (Manage Requirements Definition), dan BAI03 (Manage Solutions Identification and Build). Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan TI dapat memenuhi kebutuhan organisasi secara strategis. Selain itu, rekomendasi dari penelitian ini

nantinya dapat memberikan solusi konkret untuk memperbaiki layanan TI dan mempercepat transformasi digital, sehingga mendukung tercapainya tujuan strategis organisasi secara efektif.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana mengevaluasi tingkat kapabilitas layanan TI di STABN Sriwijaya saat ini menggunakan domain COBIT 2019, yaitu APO03 (Manage Enterprise Architecture), BAI02 (Manage Requirements Definition), dan BAI03 (Manage Solutions Identification and Build), agar sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan organisasi?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan berdasarkan kerangka kerja COBIT 2019 mengenai layanan TI pada STABN Sriwijaya ?

## **1.3 Batasan Masalah**

1. Penelitian ini akan mengukur kapabilitas layanan TI di STABN Sriwijaya, tidak mencakup institusi pendidikan lainnya.
2. Pengukuran kapabilitas layanan TI hanya akan menggunakan framework COBIT 2019, dengan mengacu pada domain tertentu yang relevan dengan layanan TI di institusi.
3. Pengumpulan data kapabilitas dilakukan dengan metode observasi, wawancara, dan kuesioner kepada staf TI, dosen, serta pihak terkait lainnya yang terlibat dalam pengelolaan layanan TI di STABN Sriwijaya.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

1. Mengukur engevaluasi tingkat kapabilitas layanan TI di STABN Sriwijaya dengan menggunakan domain COBIT 2019, yaitu APO03 (Manage Enterprise Architecture), BAI02 (Manage Requirements Definition), dan BAI03 (Manage Solutions Identification and Build), agar dapat menilai kesesuaian layanan TI dengan kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi organisasi.
2. Menyusun rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 mengenai layanan TI pada STABN Sriwijaya,

dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kapabilitas layanan TI yang dapat mendukung operasional dan tujuan strategis organisasi.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini antara lain:

##### **1. Bagi STABN Sriwijaya:**

- a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi kapabilitas layanan TI saat ini, sehingga manajemen dapat menyusun strategi perbaikan yang lebih terarah.
- b) Rekomendasi yang dihasilkan dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas layanan TI agar lebih mendukung kegiatan akademik dan administratif.

##### **2. Manfaat Akademisi dan Peneliti:**

- a) Penelitian ini dapat menjadi referensi dalam mengembangkan studi serupa mengenai pengukuran kapabilitas layanan TI menggunakan framework COBIT 2019.
- b) Menambah wawasan mengenai penerapan tata kelola TI di lingkungan pendidikan tinggi.

##### **3. Bagi Praktisi TI:**

- a) Hasil penelitian ini dapat dijadikan panduan dalam menerapkan framework COBIT 2019 untuk meningkatkan kapabilitas layanan TI di institusi lain.
- b) Mendorong penerapan standar praktik terbaik dalam tata kelola dan manajemen layanan TI di berbagai sektor.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam Penyusunan skripsi diperlukan penulisan yang sistematis untuk memudahkan pembaca mengambil kesimpulan dan memahami isi dari laporan yang telah dibuat secara keseluruhan. Penelitian ini dibagi atas 5 BAB dimana masing-masing BAB akan membahas sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian BAB I PENDAHULUAN, terdiri atas latar belakang dilaksanakannya penelitian ini, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan, dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bagian BAB II LANDASAN TEORI, terdiri atas teori yang digunakan pada penelitian, teori mengenai framework yang digunakan pada penelitian, teori mengenai tools yang digunakan pada penelitian, dan teori mengenai penelitian terdahulu

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bagian BAB III METODOLOGI PENELITIAN, terdiri atas gambaran umum dari objek penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data, dan dan teknik analisis data yang sudah diperoleh.

## **BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang sistem yang telah digunakan, analisis permasalahan dan alternatif pemecahan masalah yang diusulkan.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran berdasarkan uraian dari bab-bab sebelumnya.

