

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi (TI) yang pesat dan dinamis telah mengubah lanskap operasional berbagai sektor, termasuk pendidikan tinggi. TI tidak lagi sekadar menjadi pendukung aktivitas administratif, tetapi telah menjadi tulang punggung strategis dalam mendukung pencapaian visi dan misi institusi. Sekolah Tinggi Ilmu Agama Buddha (STIAB) Jinarakkhita sebagai institusi pendidikan yang berfokus pada pengembangan ilmu agama Buddha dan pendidikan karakter, menghadapi tantangan untuk mengintegrasikan TI secara efektif dalam proses pembelajaran, penelitian, dan layanan administratif.

Tata kelola TI (IT Governance) yang baik merupakan kunci untuk memastikan bahwa teknologi dapat dimanfaatkan secara optimal dan selaras dengan tujuan strategis institusi. Pengelolaan TI yang lemah berpotensi menimbulkan kegagalan layanan, penyalahgunaan sumber daya, dan kerugian baik secara finansial maupun reputasi. Dalam konteks pendidikan tinggi, tata kelola TI juga memastikan tersedianya layanan yang handal untuk mendukung kegiatan akademik, pengelolaan sumber daya, dan administrasi.

Hal ini mengakibatkan kebutuhan mendesak untuk mengimplementasikan tata kelola teknologi informasi yang mampu mengoptimalkan manfaat TI sekaligus memitigasi risiko risiko yang mungkin timbul. Pemanfaatan Teknologi Informasi merupakan bidang penting dan sangat dibutuhkan di hampir semua sektor. Tata

kelola TI yang tepat dan sesuai kebutuhan instansi sangat diperlukan untuk menjamin efisiensi dan tercapainya kualitas layanan yang baik [1].

Teknologi Informasi (TI) sangat penting bagi keberlangsungan dan pertumbuhan bisnis. Ketergantungan terhadap TI memerlukan perhatian khusus terhadap tata kelola yang terdiri dari kepemimpinan kepemimpinan, struktur organisasi, dan proses. hal ini memastikan bahwa TI dalam organisasi tidak hanya berkembang, tetapi juga menopang strategi dan tujuan perusahaan [2].

Penerapan kerangka kerja COBIT 2019 dalam evaluasi sistem informasi memberikan gambaran bahwa pendekatan COBIT 2019 mampu memberikan rekomendasi yang selaras dengan kebutuhan bisnis dan strategi perusahaan [3]. penggunaan COBIT 2019 tidak hanya memberikan evaluasi komprehensif terhadap efektivitas sistem informasi, tetapi juga mampu menghasilkan rekomendasi strategis untuk perbaikan berkelanjutan yang selaras dengan visi organisasi. Dengan demikian, pendekatan ini layak dipertimbangkan sebagai metode evaluasi dalam konteks institusi pendidikan tinggi yang ingin meningkatkan tata kelola TI secara terukur dan berkelanjutan [4].

Kerangka kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kinerja layanan teknologi informasi, khususnya dalam konteks sistem informasi akademik di perguruan tinggi. Framework ITIL V4 tidak hanya membantu dalam penilaian formal terhadap tata kelola TI, tetapi juga menyediakan arahan praktis untuk perbaikan kualitas layanan, termasuk dalam hal dokumentasi, monitoring, evaluasi, dan kontinuitas layanan,

yang semuanya krusial dalam meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan di lingkungan perguruan tinggi [5].

Kerangka kerja COBIT 2019 hadir sebagai standar internasional dalam tata kelola TI yang komprehensif, mengintegrasikan prinsip tata kelola, manajemen risiko, serta pengukuran kinerja TI. COBIT 2019 berorientasi pada pencapaian tujuan bisnis melalui pengelolaan sumber daya TI yang terstruktur. Sementara itu, ITIL V4 berfokus pada manajemen layanan TI (IT Service Management), khususnya dalam menyediakan layanan yang konsisten, efisien, dan sesuai kebutuhan pengguna.

Meskipun kedua framework ini telah banyak diadopsi oleh organisasi besar dan korporasi di berbagai bidang, implementasi mereka di sektor pendidikan tinggi, terutama di institusi yang bergerak di bidang agama dan budaya seperti STIAB Jinarakkha, masih menghadapi berbagai tantangan. Faktor-faktor seperti keterbatasan anggaran, sumber daya manusia yang kurang berpengalaman di bidang tata kelola TI, resistensi perubahan budaya organisasi, serta kompleksitas integrasi antara kebutuhan akademik dan teknologi menjadi hambatan utama. Selain itu, kurangnya keselarasan antara kebijakan TI dan tujuan strategis institusi dapat menyebabkan inefisiensi dan ketidakmaksimalan penggunaan TI.

Kerangka kerja COBIT 2019 dan ITIL V4, di mana COBIT 2019 memiliki panduan untuk pengukuran kinerja dan ITIL V4 memberikan rekomendasi mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk memberikan nilai dalam pengelolaan aset TI [6].

Meskipun kedua kerangka kerja ini telah banyak diadopsi secara global, penerapannya di sektor pendidikan tinggi, khususnya di institusi berbasis agama dan budaya seperti STIAB Jinarakkhita, menghadapi sejumlah kendala, antara lain keterbatasan anggaran, sumber daya manusia yang kurang berpengalaman, resistensi budaya organisasi, serta kesenjangan antara kebijakan TI dan tujuan strategis. Kondisi ini diperburuk dengan belum optimalnya pengukuran kinerja dan pengendalian risiko TI, sehingga rentan terhadap gangguan layanan, keamanan data, dan ketidakpatuhan regulasi.

Seiring meningkatnya digitalisasi pendidikan, termasuk pembelajaran jarak jauh, administrasi berbasis sistem informasi, dan otomatisasi pengelolaan sumber daya, dibutuhkan evaluasi tata kelola TI yang mampu mengidentifikasi celah (gap analysis) dan merumuskan strategi perbaikan. Penggabungan COBIT 2019 dan ITIL diharapkan mampu memberikan solusi holistik, mulai dari pengendalian tata kelola hingga pengelolaan layanan TI yang responsif terhadap kebutuhan pengguna.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dalam praktik tata kelola teknologi informasi di Sekolah Tinggi Ilmu Agama Buddha Jinarakkhita, terdapat berbagai masalah yang kompleks dan multidimensional yang perlu diidentifikasi secara mendalam. Pertama, meskipun institusi ini telah mengimplementasikan beberapa kebijakan dan prosedur TI, penerapan tata kelola TI yang terpadu dan sistematis menurut standar internasional seperti COBIT 2019 masih belum optimal. Hal ini terlihat dari kurangnya keselarasan antara strategi TI dengan tujuan bisnis dan akademik institusi, yang

menyebabkan sumber daya TI belum dimanfaatkan secara maksimal untuk mendukung pencapaian visi misi. Kedua, di ranah manajemen layanan TI, meskipun ada upaya pengelolaan layanan berbasis ITIL, masih ditemukan ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan proses layanan, mulai dari pengelolaan insiden, perubahan, hingga pemantauan kualitas layanan. Hal ini mengakibatkan layanan TI yang diberikan terkadang belum memenuhi ekspektasi pengguna dan berdampak pada produktivitas serta kepuasan civitas akademika.

Berdasarkan kondisi di lapangan, permasalahan yang teridentifikasi antara lain:

1. Penerapan tata kelola TI menurut COBIT 2019 belum optimal dan belum sepenuhnya selaras dengan tujuan strategis institusi.
2. Proses manajemen layanan TI berbasis ITIL masih belum konsisten, khususnya dalam pengelolaan insiden, perubahan, dan pemantauan kualitas layanan.
3. Kompetensi sumber daya manusia di bidang tata kelola TI masih terbatas, dengan pemahaman terhadap COBIT 2019 dan ITIL yang belum mendalam.
4. Hambatan budaya organisasi menyebabkan resistensi terhadap perubahan menuju manajemen TI yang lebih terstruktur.
5. Pengukuran kinerja dan pengendalian risiko TI belum terintegrasi secara optimal, sehingga potensi risiko terhadap keamanan data dan keberlanjutan layanan masih tinggi.
6. Keterbatasan anggaran dan infrastruktur membatasi penerapan praktik tata kelola TI yang komprehensif.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat penerapan dan keselarasan tata kelola TI di STIAB Jinarakkhit jika dievaluasi menggunakan framework COBIT 2019?
2. Bagaimana efektivitas manajemen layanan TI berdasarkan praktik terbaik ITIL yang telah diterapkan?
3. Faktor faktor internal dan eksternal apa saja yang memengaruhi efektivitas tata kelola dan manajemen layanan TI di STIAB Jinarakkhit?
4. Bagaimana strategi perbaikan tata kelola dan layanan TI berdasarkan evaluasi menggunakan COBIT 2019 dan ITIL?

### **1.4 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menggunakan framework COBIT 2019 dan ITIL sebagai acuan, tanpa membahas kerangka kerja lain seperti ISO/IEC 27001 atau TOGAF.
2. Fokus penelitian terbatas pada pengelolaan sumber daya TI dan layanan TI internal STIAB Jinarakkhit, khususnya aspek pengukuran kinerja, manajemen risiko, dan pengelolaan layanan.
3. Evaluasi dilakukan hanya pada unit dan divisi yang terkait langsung dengan pengelolaan TI.

4. Data penelitian dibatasi pada tahun akademik terakhir, tanpa membahas historis implementasi secara mendalam.
5. Penelitian tidak mengevaluasi dampak langsung terhadap hasil akademik, tetapi fokus pada fungsi TI sebagai pendukung institusi.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi komprehensif terhadap tata kelola teknologi informasi di Sekolah Tinggi Ilmu Agama Buddha Jinarakkhita dengan menggunakan framework COBIT 2019 dan ITIL sebagai landasan utama. Secara rinci, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi tingkat penerapan tata kelola TI berdasarkan COBIT 2019.
2. Menilai efektivitas manajemen layanan TI berdasarkan praktik ITIL.
3. Mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan tata kelola dan layanan TI.
4. Merumuskan strategi perbaikan berbasis temuan evaluasi dan praktik terbaik COBIT 2019 dan ITIL.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang signifikan dan multidimensional, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan, peningkatan kualitas tata kelola teknologi informasi, maupun bagi pengelolaan institusi pendidikan tinggi, khususnya Sekolah Tinggi Ilmu Agama Buddha Jinarakkhita. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur dan kajian akademis dalam bidang tata kelola TI, terutama dalam konteks integrasi framework COBIT

2019 dan ITIL yang masih relatif jarang dieksplorasi dalam lingkungan pendidikan berbasis agama dan budaya, sehingga membuka peluang penelitian lanjutan yang lebih mendalam dan aplikatif. Secara praktis, temuan dan rekomendasi yang dihasilkan diharapkan menjadi panduan strategis dan operasional bagi manajemen STIAB Jinarakkhita dalam mengoptimalkan pengelolaan sumber daya TI, memperbaiki proses layanan TI, dan mengendalikan risiko secara lebih efektif, sehingga meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan yang berdampak langsung pada kepuasan pengguna dan produktivitas institusi.

Selain itu, penelitian ini juga memiliki manfaat strategis, yaitu membantu institusi dalam membangun tata kelola TI yang lebih tangguh dan adaptif terhadap dinamika perkembangan teknologi digital yang sangat cepat dan kompleks. Dengan demikian, STIAB Jinarakkhita dapat lebih siap menghadapi tantangan transformasi digital, meningkatkan daya saing institusi di tingkat nasional maupun internasional, serta mendukung pencapaian visi dan misi institusi dalam jangka panjang. Manfaat lainnya, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi institusi pendidikan tinggi lainnya yang memiliki karakteristik dan tantangan serupa, khususnya yang bergerak di bidang agama dan kebudayaan, dalam merumuskan kebijakan tata kelola TI yang lebih terstruktur dan berkelanjutan.

Secara lebih luas, penelitian ini turut berkontribusi pada peningkatan kualitas tata kelola TI di sektor pendidikan, yang pada akhirnya dapat mendukung pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas melalui layanan TI yang handal dan berdaya guna. Dengan demikian, manfaat penelitian ini tidak hanya

bersifat internal institusi, melainkan juga memberikan dampak positif bagi kemajuan pendidikan nasional di era revolusi industri 4.0 dan society 5.0.