BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai bidang, termasuk dunia pendidikan. Transformasi digital mendorong lembaga pendidikan untuk beradaptasi dalam penerapan sistem pembelajaran berbasis teknologi. Salah satu inovasi teknologi yang sedang berkembang dalam dunia pendidikan yaitu Sistem Informasi Pembelajaran *online* yang biasa dikenal dengan nama *E-Learning* [1].

Dalam konteks pendidikan tinggi, *e-learning* memiliki peran penting sebagai media pembelajaran modern yang memungkinkan kegiatan belajar mengajar dilakukan secara fleksibel tanpa batas ruang dan waktu. *E-learning* merupakan salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi yang bertujuan membantu dosen dan mahasiswa dalam proses pembelajaran, mempermudah akses terhadap materi dan tugas, serta mendukung kemandirian belajar tanpa harus bertatap muka secara langsung [2]. Dengan demikian, *e-learning* menjadi inovasi strategis dalam menunjang efektivitas dan pemerataan pendidikan di perguruan tinggi.

Namun, implementasi sistem *e-learning* di lingkungan perguruan tinggi masih menghadapi berbagai tantangan dalam pelaksanaannya. Di Univers itas Dinamika Bangsa, sistem *e-learning* masih belum sepenuhnya berjalan optimal. Beberapa pengguna mengeluhkan akses yang melambat ketika jumlah mahasiswa

aktif meningkat, fitur interaksi yang masih terbatas antara dosen dan mahasiswa, serta belum adanya notifikasi otomatis jika ada pembaruan pada *e-learning* yang membantu proses komunikasi pembelajaran. Kondisi ini menyebabkan proses pengumpulan tugas sering tertunda dan menurunkan efektivitas komunikasi antara dosen dan mahasiswa.

Oleh karena itu, diperlukan suatu evaluasi tata kelola teknologi infor masi terhadap sistem *e-learning* agar dapat diketahui sejauh mana layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna dan standar tata kelola TI. Penelitian ini menggunakan kerangka kerja COBIT 2019, COBIT *(Control Objectives for Information and Related Technology)* merupakan kerangka kerja standar internasional yang berfungsi sebagai acuan dalam menilai tingkat kapabilitas tata kelola pada proses-proses pengelolaan teknologi informasi dalam suatu organisasi [3].

Secara khusus, penelitian ini berfokus pada domain *Deliver, Service, and Support* (DSS), yang berfokus pada penyampaian layanan, dukungan operasional, serta pengelolaan insiden dan masalah dalam sistem TI, dengan dua proses utama dalam domain DSS, yaitu DSS01 *(Manage Operations)* dan DSS02 *(Manage Service Requests and Incidents)*. Kedua proses tersebut dipilih karena memilik i peran penting dalam menjaga keberlangsungan layanan *e-learning* agar tetap optimal dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Melalui evaluasi berdasarkan *framework* COBIT 2019, penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kapabilitas tata kelola layanan TI pada *e-learning* Universitas Dinamika Bangsa.

Pengelolaan layanan teknologi informasi yang baik sangat penting untuk mendukung keberhasilan sistem *e-learning* di perguruan tinggi. Berdasarkan latar belakang, maka penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian berupa "EVALUASI TATA KELOLA LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA *E-LEARNING* UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 2019 DOMAIN DSS *(Deliver, Service and Support).*"

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah "Bagaimana evaluasi tata kelola layanan teknologi informasi pada *e-learning* Universitas Dinamika Bangsa menggunakan *framework* COBIT 2019 domain DSS *(Deliver, Service and Support)*?"

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian lebih terarah dan tidak melebar, maka ditetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada sistem *e-learning* Universit as Dinamika Bangsa.
2. Evaluasi tata kelola teknologi informasi dilakukan menggunaka n *framework* COBIT 2019, terbatas pada domain *Deliver, Service, and Support* (DSS).

3. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunaka n Google Form kepada penanggung jawab sistem *e-learning* Universit as Dinamika Bangsa serta studi literatur terkait teori tata kelola TI.
4. Penilaian tata kelola TI dibatasi pada aspek tingkat kapabilit as *(capability level)* sesuai COBIT 2019, tanpa melakukan audit teknis sistem secara mendalam.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan rumusan dan batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi pada sistem *e-learning* Universitas Dinamika Bangsa berdasarkan *framework* COBIT 2019 domain *Deliver, Service, and Support* (DSS).
2. Untuk menganalisis dan memetakan tingkat kapabilitas setiap proses DSS01 dan DSS02, serta membandingkannya dengan tingkat kapabilitas yang diharapkan berdasarkan standar COBIT 2019.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat membantu kampus dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas tata kelola sistem *e-learning* agar lebih efektif, efisien, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Penelitian ini menjadi bahan pembelajaran dan pengalaman dalam menerapkan teori tata kelola teknologi informasi menggunakan *framework*

COBIT 2019, serta melatih kemampuan analisis dan penyusunan laporan ilmiah.

3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelit ian selanjutnya yang ingin mengkaji tata kelola Teknologi Informasi, khususnya pada sistem *e-learning* atau sistem informasi serupa di lingkungan pendidikan.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memudahkan dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan yang menggambarkan secara umum tentang pembahasan di setiap bab nya sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang hal-hal yang melatarbelaka ngi dilakukannya penelitian, berupa latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelit ia n, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang konsep dan dasar teoretis yang mendukung penelitian, meliputi teori mengenai tata kelola teknologi informasi, audit sistem informasi, *e-learning*, *framework* COBIT 2019, domain DSS (*Deliver, Service and Support*), serta tingkat kapabilitas (*capability level*).

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan metode penelitian yang digunaka n dalam proses penelitian, yang meliputi: jenis penelit ia n, lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, metode analis is data, serta alat dan bahan penelitian. Bab ini juga menjelaskan tahapan evaluasi menggunakan *framework* COBIT 2019 domain DSS, termasuk proses penila ian tingkat kapabilitas.

BAB IV : ANALISIS TATA KELOLA IT

Bab ini berisi analisis terhadap tata kelola layanan TI pada sistem *e-learning* Universitas Dinamika Bangsa, yang mencakup gambaran umum universitas, gambaran umum sistem *e-learning*, identifikasi proses pada domain DSS (*Deliver, Service and Support*), analisis hasil kuesioner berdasarkan diagram RACI (*Responsible, Accountable, Consulted, and Informed*), serta penilaian tingkat kapabilitas (*capability level*) pada masing-masing proses DSS menggunakan COBIT 2019.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.