

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital sekarang, sistem informasi memainkan peran yang sangat penting dalam mendukung berbagai aktivitas akademik. Tidak bisa dipungkiri bahwa dengan menggunakan sistem informasi dapat mempermudah pekerjaan dan efisien waktu. Pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia pendidikan telah banyak berkembang khususnya pada perguruan tinggi [1]. Salah satu sistem informasi yang digunakan di lingkungan perguruan tinggi adalah Sistem Informasi Skripsi (SISRI). SISRI dirancang untuk memudahkan mahasiswa dalam mengelola proses penyusunan skripsi, mulai dari pemilihan topik, pengajuan proposal, hingga pengumpulan dan penilaian skripsi.

Era digital yang semakin berkembang, penggunaan sistem informasi dalam pendidikan menjadi sangat penting untuk mendukung proses belajar mengajar dan administrasi akademik [2]. Sistem Informasi Skripsi (SISRI) merupakan platform digital yang dirancang untuk membantu mahasiswa dalam mengelola dan memproses skripsi mereka secara efektif. Sistem ini berfungsi untuk menyimpan data, daftar seminar proposal, daftar sidang skripsi, mengatur jadwal, serta memfasilitasi komunikasi antara mahasiswa dan dosen pembimbing. Dengan demikian, SISRI diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam penyelesaian skripsi.

Namun, meskipun SISRI memiliki potensi besar dalam mendukung proses akademik skripsi, masih terdapat berbagai tantangan dalam memastikan bahwa sistem ini benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan penggunanya, yaitu mahasiswa dan dosen. Permasalahan yang muncul tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga mencakup aspek pengalaman pengguna, kenyamanan dalam penggunaan sistem, serta dukungan yang diberikan oleh institusi. Kepuasan pengguna dalam konteks ini mencerminkan persepsi subjektif terhadap efektivitas layanan sistem informasi, yang berpengaruh langsung terhadap tingkat penerimaan dan pemanfaatan sistem oleh *civitas akademika*.

Demi memperoleh wawasan yang lebih lengkap, diperlukan pendekatan kualitatif yang mampu menangkap pengalaman, pandangan, serta praktik nyata dari para pengguna sistem. Melalui audit berbasis kerangka kerja yang tepat, peneliti dapat mengidentifikasi sejauh mana implementasi SISRI telah memenuhi ekspektasi pengguna dan area mana yang masih memerlukan perbaikan. Salah satu kerangka kerja yang relevan digunakan dalam proses evaluasi ini adalah COBIT 2019.

Kerangka COBIT 2019 adalah kerangka kerja tata kelola teknologi informasi atau bisa juga disebut *toolset* pendukung yang bisa digunakan untuk menjembatani gap antara kebutuhan dan bagaimana teknis pelaksanaan pemenuhan kebutuhan dalam suatu organisasi [3]. COBIT memungkinkan pembuatan kebijakan yang jelas dan efektif untuk mengontrol teknologi informasi di seluruh organisasi, yang membantu dalam meningkatkan mutu dan nilai serta menyederhanakan implementasi proses organisasi dari perspektif IT [4]. Dengan adanya Kerangka COBIT ini, auditor atau pengguna lebih mudah dalam menangani risiko bisnis, masalah teknis, dan mengetahui kebutuhan yang diperlukan. Saat ini, Kerangka COBIT telah banyak digunakan dalam memberikan rekomendasi untuk membantu manajemen perusahaan dalam meningkatkan tata kelola TI dan mencapai tujuan perusahaan dengan lebih efisien.

Penelitian yang berjudul *Evaluasi Kinerja E-Commerce Berdasarkan Perspektif Pengguna Menggunakan Framework COBIT 2019* [5] permasalahan yang diangkat adalah belum sepenuhnya dievaluasi kinerja sistem *e-commerce* berdasarkan perspektif pengguna serta belum adanya evaluasi terhadap tata kelola teknologi informasi pada sistem *e-commerce* menggunakan *framework* tertentu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 148 *pengguna e-commerce* dan melakukan observasi langsung terhadap tiga *e-commerce* terbesar di Indonesia. Selanjutnya, dilakukan analisis tujuan bisnis, *enterprise goals*, dan proses TI sistem *e-commerce* menggunakan *framework* COBIT 2019. Hasil menemukan beberapa temuan terkait kinerja sistem dari pengguna. Kinerja TI dievaluasi dengan domain DSS COBIT 2019. Berdasarkan temuan dan domain DSS, rekomendasi perbaikan disarankan untuk meningkatkan kinerja sistem *e-commerce*. Dengan demikian,

penelitian berhasil mengevaluasi kinerja sistem serta memberikan solusi berdasarkan COBIT 2019.

Penelitian lainnya yang berjudul Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Perusahaan Menggunakan *Framework* COBIT [6]. yang fokus mengevaluasi meliputi tiga domain COBIT 2019 yaitu EDM04, MEA01, dan DSS03 yang berhubungan dengan sistem informasi *Unified Inventory Management*. Hasil penelitian menunjukkan nilai *Capability Level* rata-rata domain EDM04 sebesar 92% (*Fully Achieved*) dengan *Gap Analysis* 0,97. Nilai *Capability Level* rata-rata domain MEA01 sebesar 94% (*Fully Achieved*) dengan *Gap Analysis* 1,33. Sedangkan domain DSS03 memiliki nilai *Capability Level* rata-rata 81% (*Largely Achieved*) dengan *Gap Analysis* 0,25. Yang artinya proses tata kelola TI untuk ketiga domain tersebut sudah tercapai. Namun untuk DSS03 hanya sebagian besar tercapai.

Berdasarkan kerangka COBIT 2019, penelitian ini tidak membangun model evaluasi kuantitatif, melainkan melakukan audit kualitatif untuk memahami implementasi sistem informasi SISRI dari perspektif pengguna. Pendekatan ini bertujuan untuk menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, dan harapan pengguna baik mahasiswa maupun dosen terhadap SISRI. Dengan menggunakan prinsip dan proses dalam COBIT 2019, khususnya pada domain-domain seperti DSS02, APO11, dan BAI08, audit ini diharapkan dapat mengungkap sejauh mana sistem telah memenuhi praktik tata kelola yang baik serta mendukung kepuasan pengguna secara menyeluruh.

Dari berbagai kerangka kerja evaluasi yang tersedia, COBIT 2019 dipilih karena bersifat terstruktur, fleksibel, dan berorientasi pada penciptaan nilai bagi pemangku kepentingan. Kerangka ini memberikan pedoman praktis yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kemampuan dan performa sistem informasi, serta membantu dalam merumuskan strategi peningkatan layanan. Oleh karena itu, dilakukanlah penelitian dengan judul “Audit Sistem Informasi Skripsi (SISRI) untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Berdasarkan Kerangka COBIT 2019”. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini bukan hanya berupa identifikasi terhadap tingkat kepatuhan proses dalam SISRI, tetapi juga rekomendasi yang berguna bagi

pengembang dan pengelola sistem dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna di masa mendatang, khususnya di lingkungan akademik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat di rumuskan permasalahan

1.2.1 Permasalahan

Dalam era digital, Sistem Informasi Skripsi (SISRI) berperan penting dalam mendukung mahasiswa dan dosen dalam proses penyelesaian skripsi. Meskipun SISRI memiliki potensi besar, hingga saat ini, belum ada penelitian yang secara sistematis membahas bagaimana penerapan proses tata kelola dan manajemen teknologi informasi dalam SISRI berdasarkan kerangka kerja COBIT 2019. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah belum diketahuinya sejauh mana proses-proses dalam domain COBIT 2019, khususnya APO11 (*Managed Quality*), DSS02 (*Managed Service Request and Incident*), dan BAI08 (*Managed Knowledge*) telah diterapkan pada SISRI.

Selain itu, belum terdapat evaluasi mengenai bagaimana persepsi para pemangku kepentingan terhadap efektivitas dan kualitas layanan SISRI berdasarkan penerapan proses-proses tersebut. Hal ini berdampak pada ketidakjelasan standar mutu, pengelolaan insiden, dan dokumentasi proses, serta berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi skripsi tersebut.

1.2.2 Metode Usulan

Metode yang diusulkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Studi literatur

Melakukan *review* literatur untuk lebih memahami pemahaman yang telah ada sebelumnya tentang topik yang relevan serta mengetahui hasil penelitian terdahulu baik temuan atau yang belum ditemukan terkait kondisi khusus yang sedang diteliti.

b. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terstruktur oleh pemangku kepentingan SISRI yang terlibat. wawancara dapat mencakup pertanyaan pengalaman menggunakan SISRI, dan persepsi terhadap keberhasilan

implementasi COBIT 2019. Wawancara dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses-proses dalam domain COBIT 2019 diterapkan pada SISRI, serta kendala atau kekurangan yang mungkin terjadi.

c. Analisis data

Data hasil wawancara dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak *NVivo*, yang digunakan untuk mengorganisasi, mengkode, dan mengeksplorasi data kualitatif. Setiap kutipan atau narasi dari wawancara dikodekan berdasarkan kategori yang sesuai dengan proses dan tujuan dalam COBIT 2019. NVivo membantu peneliti dalam mengidentifikasi tema utama, hubungan antar konsep, serta frekuensi munculnya isu-isu penting yang terkait dengan tata kelola SISRI

d. Penyajian Hasil dan Pembahasan

Hasil dari proses analisis data disajikan dalam bentuk narasi, tabel, dan visualisasi dari NVivo (seperti word cloud, model coding, atau tree map) untuk mendukung penjelasan. Setiap hasil akan dikaitkan dengan domain dan proses dalam COBIT 2019, dan dibahas secara mendalam untuk menunjukkan bagaimana pelaksanaan manajemen dan tata kelola TI telah berjalan di dalam SISRI.

e. Temuan dan rekomendasi

Berdasarkan analisis yang dilakukan, peneliti menyusun temuan utama mengenai kekuatan dan kelemahan dalam pengelolaan SISRI. Dari temuan tersebut, peneliti memberikan rekomendasi yang bersifat aplikatif dan strategis, agar pengelolaan SISRI dapat ditingkatkan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola TI dalam kerangka kerja COBIT 2019.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana SISRI menangani permintaan layanan dan insiden sesuai dengan domain DSS02 (*Managed Service Requests and Incidents*)?
2. Bagaimana BAI08 (*managed knowledge*) dilakukan dalam lingkungan pengembangan dan pemanfaatan SISRI?

3. Bagaimana penerapan proses manajemen kualitas (APO11 – *Manage Quality*) dalam pengelolaan SISRI?
4. Apakah penerapan ketiga domain COBIT 2019 tersebut telah mendukung audit sistem informasi yang baik serta berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna SISRI?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat dan penelitian sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua tujuan penelitian yakni:

- a. Mengidentifikasi implementasi proses-proses tata kelola teknologi informasi pada SISRI berdasarkan domain COBIT 2019, khususnya pada domain DSS02 (Managed Service Requests and Incidents), APO11 (Managed Quality), dan BAI08 (Managed Knowledge)
- b. Mengidentifikasi persepsi, pengalaman, dan kebutuhan pengguna terhadap SISRI dalam konteks tata kelola TI.
- c. Memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola dan pengembang sistem untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna berdasarkan temuan audit kualitatif.

1.3.2 Manfaat penelitian

Berikut merupakan manfaat dari penelitian ini:

- a. Memberikan gambaran mengenai pelaksanaan proses tata kelola teknologi informasi pada SISRI berdasarkan kerangka COBIT 2019, yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi instansi dalam memahami kekuatan dan kelemahan sistem secara kualitatif.
- b. Menyediakan rekomendasi perbaikan berbasis hasil audit dan temuan lapangan yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi, untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna serta mendukung pengembangan sistem yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.4 Batasan Masalah

Berikut adalah Batasan masalah pada penelitian ini:

1.4.1 Lingkup Evaluasi

- a. Evaluasi akan difokuskan pada sistem informasi Skripsi (SISRI) yang digunakan oleh Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura.
- b. Penetapan informan dilakukan berdasarkan hasil pemetaan peran menggunakan diagram RACI pada masing-masing domain COBIT 2019 yang digunakan. Berdasarkan pemetaan tersebut, ditetapkan 14 orang dosen sebagai informan yang memiliki tanggung jawab dan keterlibatan langsung dalam pengelolaan maupun penggunaan sistem.
- c. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara terstruktur, telaah dokumen, dan lembar audit untuk menilai implementasi proses-proses tata kelola TI dalam SISRI.
- d. Penilaian audit bersifat deskriptif dan berbasis persepsi informan, tanpa menggunakan metode pengukuran kuantitatif atau survei skala besar terhadap seluruh pengguna sistem.
- e. Penelitian tidak membahas aspek teknis pemrograman, keamanan sistem, atau efisiensi infrastruktur, melainkan difokuskan pada evaluasi tata kelola, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna dari sisi manajerial dan operasional.

1.4.2 Kerangka Kerja

Evaluasi dilakukan menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 sebagai pedoman untuk melakukan evaluasi terhadap SISRI. kerangka COBIT 2019 digunakan sebagai acuan dalam mengidentifikasi kontrol, mengevaluasi kinerja, dan memberikan rekomendasi perbaikan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan kerja praktik ini terbagi menjadi lima (5) bab yakni:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan latar belakang penelitian mengenai pentingnya evaluasi SISRI. Kemudian, rumusan masalah utama penelitian ini dan tujuan yang ingin dicapai. Selanjutnya diuraikan manfaat penelitian dan bab I ditutup dengan batasan masalah penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab kedua ini berisi tinjauan terhadap teori-teori dan kerangka kerja terkait, yaitu COBIT 2019, evaluasi sistem informasi, dan sistem informasi Skripsi (SISRI). Selanjutnya akan dipaparkan penelitian terkait serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan kerangka berpikir, jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, proses penentuan proses IT COBIT 2019, menentukan variabel dan indikator penelitian, metode pengumpulan data, juga teknik pengumpulan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil evaluasi SISRI menggunakan *Framework* COBIT 2019 akan disajikan dan dianalisis pada bab ini.

BAB V PENUTUP

Bab penutup ini berisi rekomendasi, kesimpulan hasil penelitian dan saran untuk pengembangan lebih lanjut.