

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berbicara tentang sistem informasi maka tidak akan terlepas dari sebuah analisis yang bertujuan untuk memberikan evaluasi terhadap sistem. Analisis sistem informasi berguna untuk melakukan penjabaran dari suatu sistem yang utuh kedalam berbagai macam bagian komponennya dengan maksud agar kita dapat mengidentifikasi berbagai macam kendala yang ada pada sistem sehingga nantinya dapat dilakukan evaluasi berupa penanganan, perbaikan maupun pengembangan. Dengan dilakukannya analisis, dapat diketahui identifikasi masalah yang terjadi serta dapat menentukan secara jelas mengenai kebutuhan sistem yang selanjutnya akan menghasilkan pilihan metode alternatif dalam memecahkan suatu kendala dalam sistem tersebut.

Salah satu persoalan penting dalam mengelola sistem informasi adalah *Performance* yang menjadi aspek dalam melakukan analisis. Dalam aspek *performance* membahas apakah sistem berjalan dengan baik atau tidak. Pengukuran *performance* penting untuk dilakukan mengingat melalui pengukuran *performance* ini dapat diketahui seberapa tepat sistem telah menjalankan fungsinya. Ketepatan sistem dalam menjalankan fungsinya akan sangat berpengaruh terhadap pencapaian sebuah sistem informasi secara keseluruhan. Hasil dari pengukuran *performance* sistem dapat memberikan informasi penting dalam proses evaluasi dan pengembangan sistem

Performance menjadi komitmen sebuah sistem informasi dalam menjaga kepercayaan pengguna terhadap pengelolaan data di dalamnya. Pemantauan kerja suatu sistem informasi dalam aspek *performance* merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengawasan yang dilakukan terhadap sistem informasi yang sedang berjalan apakah sudah baik atau belum sehingga dapat memberikan kontribusi yang baik bagi penggunanya dan dapat memberikan kepuasan dalam pemakaiannya. Jika terdapat permasalahan serius yang dapat mengganggu proses penggunaan sistem tersebut, maka sistem ini belum bisa dikatakan berjalan dengan baik karena masih ditemukan kendala yang perlu ditangani dengan cepat dalam rangka peningkatan kualitas sistem informasi.

Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya resmi berdiri pada tahun 2014 dan baru memulai pengembangan sistem informasi akademik (SIKAD) sejak tahun 2017. Sampai saat ini sudah 3 tahun lamanya sistem informasi akademik berjalan. SIKAD menjadi sarana yang penting untuk mendukung proses administrasi akademik seluruh mahasiswa selama dalam masa studi. Oleh karena itu fungsionalitas dari SIKAD harus berjalan dengan baik sesuai dengan tujuannya untuk memenuhi kebutuhan penggunanya dalam ranah akademik.

Namun demikian bukan berarti sistem ini tidak luput dari suatu permasalahan. Implementasi Sistem Informasi Akademik (SIKAD) menemui beberapa kendala yang dapat menghambat mekanisme kerja sistem dari segi kualitas sistem yang mengarah pada ketersediaan kualitas informasi sehingga dapat mempengaruhi aspek *performance* sistem. Berdasarkan pada beberapa pengaduan permasalahan SIKAD melalui *group chatting platform*, bahwa seiring dengan

pengembangan sistem yang dilakukan terdapat kendala dalam fleksibilitas sistem dimana SIAKAD tidak selalu dapat diakses melalui *browser* tertentu kemudian salah satu *Staff* pengelola yang berperan sebagai operator menyarankan untuk membukanya di *browser* yang lain, hal ini tentu mengganggu proses terbentuknya kualitas sistem dalam menyediakan informasi. Kemudian kendala lain yang muncul yaitu terkait informasi keakuratan data akademik dari segi kelengkapan informasi yang saling terintegrasi satu sama lain pada bagian menu kartu rencana studi, terdapat beberapa aksi yang berbeda dalam perolehan informasi sehingga hal ini dapat mempengaruhi kualitas *performance* SIAKAD karena informasi yang dihasilkan mengalami gangguan (*noise*) dari segi kelengkapan informasi yang disajikan sehingga seiring dengan berjalannya waktu terus dilakukan perbaikan dan pembaharuan sistem. Terlepas bahwa permasalahan teknis ini merupakan *human error* maupun *system error*, tentunya perlu dilakukan penanganan yang serius.

Dari beberapa permasalahan di atas, sudah semestinya SIAKAD memiliki kebutuhan untuk memperkuat sistem dari segi *performance* yang dapat membantu dalam meningkatkan mekanisme kerja sistem dengan melihat kepuasan pengguna melalui penilaian karakteristik yang diinginkan sebuah sistem yaitu kualitas sistem itu sendiri sehingga perlu ditingkatkan dari segi kualitas informasi yang disediakan dalam menunjang proses administrasi akademik mahasiswa.

Seiring dengan peranan sistem dibutuhkan analisis terhadap sistem tersebut sehingga timbul suatu kebutuhan untuk memantau sistem yang sedang berjalan dalam memastikan efektifitas fungsi dari SIAKAD yang dijalankan melalui analisis yang sistematis. Terdapat suatu metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu

metode *IT Balanced Scorecard*. Menurut Sandy (2014: 2) Kosasi mengemukakan bahwa *IT Balanced Scorecard* merupakan sebuah metode manajemen kinerja dalam rangka penerapan teknologi informasi yang dikembangkan dari metode *Balanced Scorecard*. Keyes (2005) berpendapat bahwa *IT Balanced Scorecard* memiliki standar yang dapat memudahkan peneliti dalam melakukan pengukuran kinerja sebuah teknologi informasi.

IT Balanced Scorecard memiliki 4 perspektif yaitu kontribusi organisasi, orientasi pengguna berdasarkan cara pandangnya, penyempurnaan operasional dan orientasi masa depan. Metode ini digunakan untuk memberikan informasi tentang *performance* sebuah sistem informasi yang telah ikut serta memberikan kontribusi dalam efektifitas pelayanan akademik pada saat ini sekaligus untuk menjawab tantangan masa depan dari penggunaan SIAKAD. Penelitian ini fokus pada tujuan strategis Universitas sehingga penyusunan indikator *Performance* pada setiap perspektif *IT Balanced Scorecard* selaras dengan tujuan strategis Universitas yang diwakili oleh bagian pengelola sebagai unit yang bertanggungjawab dalam mengelola SIAKAD.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditentukan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Fleksibilitas sistem terganggu karena SIAKAD tidak selalu dapat diakses di *browser* tertentu

2. Informasi keakuratan data akademik dari segi kelengkapan informasi yang saling terintegrasi satu sama lain pada bagian menu kartu rencana studi mengalami gangguan (*noise*).
3. Integrasi data yang kurang maksimal, dimana terdapat data yang tidak saling relevan satu sama lain.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, maka perlu adanya batasan masalah yang jelas mengenai apa yang akan diteliti. Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya.
2. Penelitian ini fokus pada aspek *performance* sistem.
3. Analisis *performance* diukur berdasarkan perspektif mahasiswa
4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *IT Balanced Scorecard* yang memiliki fokus pada 4 perspektif *IT Balanced Scorecard* yaitu kontribusi organisasi, orientasi pengguna, penyempurnaan operasional, dan orientasi masa depan.
5. Pembobotan nilai *Key Performance Indicator (KPI)* menggunakan teknik *Analytical Hierarchy Process (AHP)* dengan melakukan perbandingan berpasangan.
6. Indikator pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah peningkatan efektifitas dan manfaat administrasi akademik, kualitas informasi, kepuasan pengguna, kualitas sistem dalam SIAKAD, dan keahlian *staff* pengelola SIAKAD.

7. Subjek Penelitian yaitu mahasiswa angkatan 2016 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dengan spesifikasi mahasiswa yang tidak memiliki kepentingan apapun yang bersifat pribadi terhadap kampus, mahasiswa yang berstatus aktif dalam status akademik dan aktif dalam menggunakan SIAKAD sebagai sarana untuk proses administrasi akademik selama studi.
8. Objek penelitian ini membahas tentang mekanisme kerja sistem berupa peningkatan kualitas sistem melalui kualitas informasi yang tersedia dan berorientasi pada kepuasan pengguna terhadap SIAKAD.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana menerapkan metode *IT Balanced Scorecard* untuk mengukur *performance* SIAKAD?
2. Bagaimana gambaran pencapaian *performance* SIAKAD untuk meningkatkan mekanisme kerja sistem yang berorientasi kepada kepuasan pengguna?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan penerapan metode *IT Balanced Scorecard* dalam mengukur *performance* sistem.
2. Untuk memberikan gambaran pencapaian *performance* SIAKAD sebagai bentuk referensi dalam rangka meningkatkan mekanisme kerja dari segi kualitas sistem berupa kualitas informasi yang berorientasi kepada kepuasan pengguna.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan pemahaman dalam menentukan atau mengukur *performance* dalam SIAKAD serta menambah pengetahuan dan pengalaman sehingga dapat memperkaya keilmuan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi rujukan terkait mekanisme kerja sistem yang mengukur *performance* dalam Implementasi SIAKAD.

2. Bagi Pengelola SIAKAD

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan kajian untuk evaluasi internal maupun eksternal BAAK mengenai gambaran nilai dan tingkat pencapaian *performance* SIAKAD dari perspektif mahasiswa.

3. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa sebagai sarana untuk menuangkan aspirasi dari penggunaan SIAKAD kepada pihak pengelola.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi 5 bab dengan penjelasan sebagai berikut:

1. BAB I Pendahuluan

Bab ini memuat latar belakang yang menjadi dasar mengenai alasan dilakukannya penelitian, kemudian diperjelas dengan adanya penjabaran

identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

2. BAB II Kajian Teori

Bab ini memuat tentang kajian teori yang digunakan dalam pembahasan penelitian ini. Kajian teori yang dibahas diantaranya membahas tentang analisis, *performance* (kinerja), Sistem Informasi, SIAKAD, *IT Balanced Scorecard*, dan *Analytical Hierarchy Process (AHP)*. Setelah kajian teori, dalam bab ini membahas kajian penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, dan diakhiri dengan kerangka berpikir dalam melakukan penelitian.

3. BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi tempat dan jadwal penelitian, jenis dan desain penelitian, teknik pengumpulan data, alat pendukung penelitian, instrumen penelitian, sampel penelitian, sumber data dan Teknik analisis data.

4. BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini memuat hasil dari penelitian dan pembahasan dimana hasil penelitian membahas deskripsi hasil penelitian untuk menjawab rumusan masalah. Sedangkan pada pembahasan memuat tentang interpretasi dan diskusi hasil, keterbatasan penelitian dan implikasi terhadap pelayanan, pendidikan dan penelitian.

5. BAB V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian beserta saran untuk penelitian ini.