

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Institut Teknologi Telkom (IT Telkom) merupakan perguruan tinggi swasta di Indonesia tepatnya di kabupaten Bandung Jawa Barat yang merupakan transformasi dari Sekolah Tinggi Teknologi Telkom (STT Telkom). Seiring dengan transformasi tersebut IT Telkom memiliki visi baru untuk menjadi perguruan tinggi berkelas internasional sehingga menuntut adanya pembenahan-pembenahan dalam berbagai aspek. Salah satu aspek yang merupakan syarat untuk menjadi perguruan tinggi dengan skala internasional yaitu memiliki sistem informasi dengan kinerja yang baik. Untuk mewujudkan hal tersebut IT Telkom mendirikan sebuah Unit Pelaksana Teknis Sistem Informasi (UPT Sisfo) yang berperan sebagai pemenuh kebutuhan informasi bagi segenap civitas akademik di IT Telkom melalui pengembangan dan pelayanan bidang teknologi informasi. UPT Sisfo mewujudkannya dengan membuat sistem informasi yang bernama *IT Telkom Integrated Academic Information Sistem (I-Gracias)* yaitu suatu aplikasi yang menyediakan layanan bagi seluruh civitas akademik di IT Telkom yang terkait kebutuhan akademik [4]. UPT Sisfo selaku pengembang dan pengelola I-Gracias selalu berusaha melakukan transformasi dari waktu ke waktu. Hal ini dilakukan agar pengembangan aplikasi benar-benar selaras dengan strategi bisnis IT Telkom.

Untuk mendukung keinginan IT Telkom memiliki sistem informasi yang kinerjanya baik, maka dalam tugas akhir ini akan dilakukan analisis dan pengukuran kinerja sistem informasi I-Gracias. I-Gracias sendiri memang dari waktu ke waktu sudah mengalami perkembangan. Walaupun sudah mengalami perkembangan, dilakukan proses pengujian dan sistemnya sudah dirasakan banyak memberikan manfaat bagi *stakeholder*, namun tetap kepuasan *stakeholder* dalam menjelaskan kinerja I-Gracias belum dijadikan patokan pengukuran kinerja pada I-Gracias padahal faktanya I-Gracias melibatkan banyak *stakeholder* dan sangat dibutuhkan oleh para *civitas* akademik IT Telkom. Karena itu diperlukan adanya pandangan atau penilaian dari *stakeholder* untuk pengukuran kinerja I-Gracias karena banyak pengukuran kinerja khususnya sistem informasi dilihat hanya dari aspek fungsionalitas dan perangkat yang terlibat saja. Itu artinya evaluasi terhadap sistem informasi baru dilakukan hanya ketika sistem tersebut tidak berfungsi atau ada kerusakan dan gangguan tanpa mengetahui keinginan atau kepuasan *stakeholder*. Solusi tersebut bisa diselesaikan oleh lima faset yang ada pada *Performance Prism* yang diterapkan pada Key Performance Indikator (KPI) yaitu indikator – indikator kunci yang digunakan sebagai tolak ukur dalam pengukuran kinerja. Sebetulnya metode-metode pengukuran kinerja sendiri telah banyak seperti *Balanced Scorecard (BSC)* dan *Integrated Performance Measurement Sistem (IPMS)*. Namun berdasarkan pertimbangan prinsip metode *Performance Prism* yang mementingkan kebutuhan dan kepuasan *stakeholder* maka metode ini dianggap paling tepat untuk pengukuran kinerja I-Gracias, selain itu metode ini masih terhitung baru diperkenalkan yaitu sekitar tahun 2000. Setelah melakukan pengukuran dengan menggunakan *Performance Prism* masih diperlukan tambahan metode lain untuk dapat melakukan pembobotan dan

scoring. Karena itu dipilih metode *Analytical Hierarchy process (AHP)* sebagai metode pembobotan dan *Objective Matrix (OMAX)* sebagai metode penghitungan *scoring*.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah untuk analisis dan pengukuran kinerja sistem informasi I-Gracias yaitu:

1. Bagaimana kondisi kinerja I-Gracias dimata *stakeholder* dalam memenuhi *satisfaction* mereka?
2. Berapa nilai *value* kinerja masing-masing *stakeholder* berdasarkan pertimbangan bobot *stakeholder* dan KPI?
3. Jika ada,kinerja apa yang berada pada kondisi waspada dan gawat dalam pantauan *Traffic Light* Sistem?
4. Rekomendasi apa yang perlu diberikan kepada kinerja yang berada pada kondisi gawat berdasarkan rancangan faset *Performance Prism*?

1.3 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari Tugas Akhir ini, yaitu :

1. Membantu UPT Sisfo sebagai *developer* dan pengelola TI untuk mengetahui apakah sistem informasi I-Gracias sudah sesuai dengan kepuasan atau keinginan *stakeholder*.
2. Mengetahui bahwa keinginan dan kepuasan *stakeholder* juga sangat berpengaruh dalam kinerja sistem informasi tidak hanya dinilai dari gangguan atau masalah teknis sistem informasi saja.
3. Membantu UPT Sisfo dalam memberikan gambaran kinerja untuk mengembangkan I-Gracias kedepannya sesuai keinginan dan kebutuhan *stakeholder*.
4. Memberi UPT Sisfo gambaran hasil akhir mengenai *score* kinerja I-Gracias dimata *stakeholder* sehingga diharapkan bisa melakukan keputusan untuk perbaikan kedepannya.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada tugas akhir ini, yaitu:

1. Studi kasus dilakukan di IT Telkom Bandung Jawa Barat, Indonesia
2. Sistem informasi yang dianalisis dan diukur kinerjanya adalah sistem informasi I-Gracias. I-Gracias yang dianalisis dan diukur kinerjanya adalah I-Gracias yang digunakan oleh *stakeholder* dalam kurun waktu tahun 2012-2013 atau ketika penelitian ini sedang berjalan.
3. *Stakeholder* yang terlibat dalam tolak ukur pengukuran kinerja hanya sampel *stakeholder* kunci yang terlibat dalam I-Gracias.
4. Penelitian dibatasi hanya untuk mengukur *score* dan skala penilaian Indikator kinerja sistem informasi dimata *stakeholder* saja dan memberikan saran Indikator kinerja mana yang perlu perbaikan, tidak membahas proses berikutnya dalam memperbaiki sistem informasi I-Gracias kedepannya.
5. Kuesioner yang dijadikan sebagai bahan penelitian dibagikan kepada sampel dari *stakeholder* kunci , jumlah menyesuaikan sesuai keadaan dan

responden yang dijadikan sampel dipilih secara acak (*random*) atau sesuai kesepakatan hasil diskusi dengan pihak UPT Sisfo.

6. Analisis dan pengukuran kinerja sistem informasi dilakukan berdasarkan pendekatan pada metode *Performance Prism*, AHP dan OMAX.

1.5 Metodologi Penyelesaian Masalah

Metodologi yang dilakukan yaitu:

1. Tahap *Study* Literatur
 - a. Memahami lebih dalam mengenai fungsi sistem informasi dalam sebuah organisasi.
 - b. Mencari referensi mengenai kinerja sistem informasi dan mencari metode yang dirasa cocok baik berupa buku (*textbook*), jurnal, artikel ilmiah, maupun *website* yang mendukung.
 - c. Meneliti lebih dalam alasan kuat mengapa metode tersebut dirasa cocok dan tepat.
 - d. Mempelajari dan memahami lebih dalam mengenai kinerja sistem informasi, metode *Performance Prism*, AHP dan OMAX
2. Tahap *Study* kasus dan Pengumpulan Data
 - a. Mencari *study* kasus yang dirasa tepat untuk dianalisis
 - b. Menghubungi dan kemudian mengunjungi UPT Sisfo IT Telkom untuk meminta izin dan mengumpulkan data - data yang diperlukan.
 - c. Memahami dan mempelajari peran *stakeholder* dalam I-Gracias.
 - d. Melakukan wawancara kepada UPT Sisfo untuk mengetahui siapa saja *stakeholder* yang terlibat dan apa *satisfaction* mereka terhadap I-Gracias.
 - e. Penyebaran kuesioner validasi *satisfaction* yang dibuat
 - f. Menentukan *strategy*, *process*, *capabilities* dan *contribution* sesuai *satisfaction* yang ada melalui wawancara dan diskusi dengan pihak UPT Sisfo
 - g. Menyusun KPI dan PI dengan berdiskusi dengan pihak UPT Sisfo.
 - h. Penyebaran kuesioner kepada pihak UPT Sisfo untuk penilaian pembobotan kepentingan *stakeholder* kunci, faset *Performance Prism*, dan KPI.
 - i. Penyebaran kuesioner kinerja PI.
3. Tahap Pengujian dan Analisis Hasil Pengujian
 - a. Melakukan pengolahan perhitungan hasil wawancara dan kuesioner bobot kepentingan menggunakan metode AHP.
 - b. Pengujian validasi dan reabilitas hasil kuesioner kinerja PI menggunakan *software* SPSS 20.
 - c. Melakukan pengolahan perhitungan hasil kuesioner PI yang dianggap layak menggunakan metode OMAX dan diterapkan kedalam *traffic light* sistem.

- d. Mengambil kesimpulan analisis hasil pengukuran dan rekomendasi perbaikan.
4. Tahap Laporan
Mendokumentasikan hasil penelitian dari tahap awal hingga akhir dalam dokumentasi laporan Tugas Akhir.