

STRATEGI PENINGKATAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI LKP PALCOMTECH PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN BUSINESS PERFORMANCE MANAGEMENT (BPM)

Evi Sumaryati, M. Izman Herdiansyah, Ahmad Haidar Mirza

Magister Teknik Informatika
Universitas Bina Darma
Jl. A. Yani No. 12 Palembang

Abstrak

BPM adalah sebuah paradigma, dimana kesuksesan kinerja perusahaan dipengaruhi oleh kemampuan mereka mengendalikan kinerja bisnis perusahaan dan kepandaian mereka mencapai standar ukuran yang mereka tetapkan, disertai kemampuan menyelesaikan masalah. BPM dapat dilihat sebagai sekumpulan software, proses, bisnis, matrik pengukuran bisnis (key performance indicators, KPIs) yang bersama-sama membantu pelaku bisnis bertindak dan mengendalikan kinerja bisnis perusahaan. Dalam mengimplementasikan BPM dibutuhkan metodologi, matrik, proses dan sistem yang memonitor dan mengendalikan kinerja perusahaan. Analisa disajikan dalam tesis ini merujuk pada tata kelola teknologi informasi yang dioperasikan oleh di LKP Palcomtech Palembang. Analisa tata kelola teknologi informasi ini menggunakan pendekatan Business Performance Management (BPM). Dalam proposal tesis ini pendataan dilakukan sebagai bahan pendukung kegiatan pengukuran kualitas tata kelola teknologi informasi dengan menggunakan pendekatan Business Performance Management (BPM). Pendataan dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner di LKP PalComtech Palembang. Waktu dan tempat penelitian disesuaikan berdasarkan pertengahan bulan Nopember 2013 sampai dengan awal bulan Februari 2014 di LKP PalComTech yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. Palembang. Hasil dari analisa strategi tata kelola teknologi informasi ini diharapkan dapat dijadikan salah satu pedoman pendukung kualitas tata kelola teknologi informasi pada LKP PalComTech.

Kata kunci: *tata kelola, teknologi informasi, Business Performance Managemt (BPM).*

1 PENDAHULUAN

LKP PalComTech sebagai sebuah lembaga pendidikan non formal yang berdiri tahun 2003 yang sampai saat ini masih menyandang predikat sebagai lembaga yang memiliki banyak prestasi dan lembaga yang terakreditasi unggul. LKP PalComTech yang menyediakan beberapa produk kursus dan menyelenggarakan pendidikan profesional satu tahun. LKP PalComTech sebagai sebuah lembaga yang memiliki banyak prestasi dan terakreditasi unggul

tentu saja menggunakan teknologi informasi dalam proses bisnisnya. Banyak teknologi informasi yang telah diimplementasikan dan terus dikembangkan oleh LKP PalComTech, antara lain: portal yang dapat digunakan oleh umum untuk melakukan pendaftaran secara online, worksheet siswa (e-learning siswa), worksheet untuk bagian BAAK, worksheet untuk instruktur/pengajar, worksheet untuk Customer Service Officer (CSO), e-cloud, e-learning, e-arsip, penggunaan wps untuk di setiap kelas, dan lain sebagainya. Banyaknya teknologi informasi yang telah dikembangkan akan tetapi teknologi informasi tersebut tidak memberikan informasi yang utuh untuk dapat mengambil keputusan secara tepat. Misalnya bagian BAAK belum dapat mengetahui secara tepat jumlah peserta kursus, jadwal yang diminta oleh peserta kursus, kelas kosong yang tersedia dan ada/tidaknya pengajar/instruktur untuk jadwal yang diminta, dan lain sebagainya dalam sistem yang ada. Koneksi yang masih terkendala sehingga masih ada beberapa kegiatan yang terganggu akibat gangguan koneksi, khususnya saat kegiatan belajar mengajar. Tata kelola yang tidak baik terkadang menyebabkan layanan menjadi kurang dan pengambilan keputusan menjadi kurang tepat. Hal lainnya adalah belum tersedianya informasi secara utuh untuk pihak eksekutif berapa banyak peserta yang telah menempuh kursus di LKP PalComTech mengambil kembali kursus yang lain dan mengajak orang lain untuk kursus di LKP PalComTech. Tata kelola teknologi informasi belum dilakukan secara optimal karena masih terdapat beberapa kendala dimana masih ada proses yang dilakukan tidak berfokus pada konsumen ataupun tidak memberikan nilai tambah bagi konsumen pada dasarnya tidak diperlukan. Apakah terdapat informasi yang dibutuhkan oleh BPM ? atau apakah informasi tersebut ada di departemen atau area fungsional yang terpisah ? Dapatkan diperoleh gambaran bisnis secara menyeluruh ? atau hanya diperoleh gambaran bisnis per area fungsional saja ? Kunci untuk menjawab pertanyaan tersebut adalah kekuatan untuk dapat membuka informasi. Dengan memahami informasi, masalah dan situasi dikaitkan dengan tujuan dan prioritas bisnis maka tindakan penyelesaian akan dapat segera dilakukan agar standar dan ukuran kinerja bisnis perusahaan yang telah ditetapkan dapat dicapai. Untuk melakukan penelitian ini penulis merangkum beberapa pengertian dan definisi dari istilah-istilah yang digunakan dalam tulisan ini. Berikut beberapa istilah tersebut :

1. Menurut Kristanto (2008:11), sistem informasi merupakan kumpulan dari perangkat keras dan perangkat lunak komputer serta perangkat manusia yang akan mengolah data menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak tersebut.[1]
2. Menurut F. Rivard, G.A. Harb, and P. Meret (2009), BPM adalah paradigm dimana kesuksesan kinerja perusahaan dipengaruhi oleh kemampuan mereka mengendalikan kinerja bisnis perusahaan dan kepandaian mereka mencapai standar ukuran yang mereka tetapkan, disertai kemampuan menyelesaikan masalah.[2]
3. Karakteristik BPM : a. Orientasi Proses, b. Orientasi Tujuan dan Matrik, C. Dukungan Metodologi Informasi, dan D. Dukungan Teknologi Informasi.
4. Menurut Simons (2002), sistem pengukuran kinerja:Membantu manajer dalam melacak implementasi strategi bisnis dengan membandingkan hasil-hasil aktual dengan tujuan dan sasaran strategis. Sistem pengukuran kinerja biasanya terdiri berbagai metode sistematis dalam menetapkan berbagai tujuan bersamaan dengan laporan feedback secara periodic yang menunjukkan progress dalam mencapai tujuan.[3]

2 METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Penelitian

Penelitian ini direncanakan dan dilakukan secara sistematis menurut prosedur penelitian dan metode ilmiah yang berlaku. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif mengenai bagaimana strategi tata kelola teknologi informasi pada LKP PalComTech Palembang melalui pendekatan BPM. Dalam penelitian ini diberikan gambaran dan penjelasan mengenai tata kelola teknologi informasi pada LKP PalComTech dan peran pendekatan BPM terhadap kinerja proses bisnis dan daya saing LKP atas penggunaan teknologi informasi, kemudian dianalisis dan ditarik kesimpulannya. Penelitian ini memerlukan data primer sebagai pendukung dan berorientasi pada kondisi nyata dalam kehidupan sehari-hari.

2.2 Populasi dan Sempel

Dalam penelitian ini adalah staf/karyawan dan level eksekutif pada LKP PalComTech Palembang. Sampel penelitian ditentukan dengan metode purposive sampling, dengan kriteria sebagai berikut:

1. Staff, instruktur tetap, dan instruktur tidak tetap yang telah bekerja di LKP PalComTech lebih dari satu tahun sebagai karyawan/staff dan instruktur tetap.
2. Siswa dan staff yang terlibat atau aktif menggunakan teknologi informasi pada LKP PalComTech, dalam penggunaan aplikasi atau memiliki user dan password.
3. Sebagai admin yang memiliki otorisasi akses ke sistem tertentu pada LKP PalComTech.

Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan di atas didapatkan jumlah sampel yang memenuhi kriteria tersebut sebanyak 69 orang

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data secara umum tentang objek yang diteliti, serta data dari responden maka penulis melakukan kegiatan sebagai berikut :

1. Riset Perpustakaan (Library Research), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara pengumpulan data dengan membaca berbagai literatur untuk mencari dan mengetahui teori yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang sedang diteliti.
2. Riset Lapangan (Field Research), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara terjun langsung pada objek yang diteliti untuk mendapatkan data-data yang diperlukan baik dengan cara interview maupun observasi, dimana :
 - (a) Interview atau wawancara langsung dengan pihak-pihak terkait dan berwenang dalam pokok masalah yang diteliti. Wawancara disertakan dengan membagikan lembar kuesioner.
 - (b) Observasi yaitu berupa kegiatan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti.
3. Penyebaran Kuesioner Penyebaran kuesioner dilakukan di LKP PalComTech Palembang. Lembaran kuesioner ini hanya diperuntukan bagi karyawan/staff dan level eksekutif yang memenuhi kriteria sebagai sampel dalam penelitian ini.

2.4 Gambaran Umum Objek dan Hasil Penelitian

Pada kesempatan ini penulis melakukan penelitian pada Tata Kelola Teknologi Informasi pada LKP Palcomtech Palembang. Adapun tampilan aplikasi LKP Palcomtech Palembang secara umum dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut ini.

Gambar 4.1. Tampilan Aplikasi LKP Palcomtech Palembang secara umum

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan gambar 5.1 dapat diuraikan, sebagai berikut :

3.1 Orientasi Proses

Dengan melihat Gambar 5.1 tersebut, maka tampak secara jelas bahwa persentase terbesar dimiliki oleh Karakteristik Orientasi proses dengan persentase 62,08% ini menunjukkan bahwa orientasi proses Tata Kelola Teknologi Informasi pada LKP Palcomtech dinilai Kuat. Ini terlihat dari Proses bisnis pada LKP Palcomtech bersifat enable dimana proses tata kelola TI pada LKP dikelola diseluruh bagian baik di dalam maupun di luar LKP Palcomtech. Untuk itu, agar orientasi proses yang sudah dinilai baik ini dapat berjalan dengan baik dan dapat ditingkatkan kembali. Analisis dan evaluasi atas pelaksanaan proses bisnis dapat dilakukan secara berulang, tidak hanya dengan meeting per triwulan progress dan review program kerja selama 3 bulan, dan meeting tahunan untuk pelaporan program kerja yang telah dilaksanakan dan belum terlaksana dalam tahun tersebut. namun dapat juga dilakukan meeting regular yang dilakukan setiap minggunya untuk pelaporan progress kerja mingguan, meeting bulanan untuk pelaporan progress kerja bulanan dan progress program kerja, dan briefing pagi sebelum memulai aktifitas kerja untuk mengetahui tugas yang akan dilakukan per harinya.

3.2 Orientasi Tujuan dan Matrik

Dari Gambar 5.1 tampak secara jelas bahwa persentase Orientasi tujuan dan matrik 57,93% ini menunjukkan bahwa Orientasi Tujuan dan Matrik Tata Kelola Teknologi Informasi pada LKP Palcomtech dinilai Kuat. Ini terlihat dari Proses bisnis pada LKP Palcomtech bersifat enable dimana Orientasi tujuan tata kelola TI pada LKP Palcomtech berkelanjutan dan memberikan nilai tambah bagi mitra serta dijelaskan dalam bentuk matrik sehingga proses bisnis dapat dikendalikan dan diukur. Agar orientasi tujuan dan matrik yang sudah dinilai baik ini dapat berjalan dengan baik dan bahkan dapat dilakukan peningkatan kembali yaitu melalui keselarasan antara teknologi informasi dengan tenaga ahli. Misalnya : Dilakukan pelatihan secara terus-menerus kepada sumber daya manusia yang ada, baik itu dari sisi TI maupun dari pengguna. Dengan adanya pengetahuan yang cukup maka tujuan dari penggunaan TI dapat lebih terasa manfaatnya.

3.3 Dukungan Metodologi yang digunakan

Dari Gambar 5.1 tampak secara jelas bahwa persentase dukungan metodologi yang digunakan 48,96% ini menunjukkan bahwa diantara karakteristik BPM yang lain, Dukungan Metodologi memiliki persentase terendah. Ini menunjukkan bahwa dukungan metodologi yang

digunakan dengan tata kelola teknologi informasi LKP Palcomtech dinilai Cukup. Pada saat ini LKP Palcomtech masih berorientasi hasil, pengembangan TI masih dalam tahap awal dimana capaian yang diharapkan adalah hasil baik atau kuantitas akan tetapi sebagai fungsional organisasi telah dapat mencapai laba/nilai tertentu bukan hanya sekedar hasil. Agar dukungan metodologi yang digunakan ini dapat berjalan dengan baik dan bahkan dapat dilakukan peningkatan kembali dapat dilakukan dengan kegiatan yang tertuang dalam program kerja baik akademik maupun fungsional. Misalnya, dengan adanya seminar/workshop tentang pendidikan, seminar tentang kehidupan, bazaar tahunan, dan student party. Program kerja dan kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh LKP PalComTech diarahkan untuk memperbanyak jumlah kunjungan dan aktivasi mahasiswa baru serta pengenalan kampus dan kegiatannya, dengan kata lain promosi LKP PalComTech menjadi efektif.

3.4 Dukungan Teknologi Informasi

Dari Gambar 5.1 tampak secara jelas bahwa persentase dukungan teknologi informasi 50,34% ini menunjukkan bahwa dukungan metodologi Teknologi Informasi yang digunakan dengan tata kelola teknologi informasi LKP Palcomtech dinilai Cukup Kuat. Ini terlihat dari adanya TI dianggap sebagai bagian dari strategi bisnis dan manajemen teknologi informasi baru harus dapat efektif. Misalnya :

1. LKP PalComTech dapat mengembangkan dan merencanakan untuk mengimplementasikan TI terbaru dalam bidang pendidikan.
2. Pengembangan teknologi dalam komunikasi, dan integrasi TI guna percepatan peningkatan kinerja institusi khususnya yang mendukung proses bisnis institusi.
3. Pemeliharaan Teknologi Informasi secara berkala sehingga pemanfaatan teknologi dapat digunakan dengan maksimal
4. Ketersediaan sumber daya dipantau dalam mendukung kinerja dan kapasitas teknologi yang ada.

4 KESIMPULAN

Dari hasil kuesioner didapat kesimpulan yang dapat disajikan penulis berkaitan dengan pemanfaatan TI terhadap strategi bisnis berdasarkan pendekatan Business Performance Management (BPM). Melalui 4 karakteristik BPM yaitu: Orientasi Proses, Orientasi Tujuan dan Matrik, Dukungan Metodologi yang digunakan dan Dukungan Teknologi Informasi. Dari masing-masing karakteristik menunjukkan bahwa Orientasi proses memiliki persentase terbesar Dengan skor 62,08% yang dinilai kuat dalam penelitian ini. Dimana Proses bisnis pada LKP Palcomtech bersifat enable dimana proses tata kelola TI pada LKP dikelola diseluruh bagian baik di dalam maupun di luar LKP Palcomtech. Kemudian diikuti oleh orientasi tujuan dan matriks dengan skor 57,93%, dukungan teknologi dengan skor 50,34% dan dukungan metodologi yang digunakan 48,96%. Dari nilai analisis hasil kuesioner tersebut menunjukkan bahwa pendekatan Business Performance Management dinyatakan cukup kuat dan potensial menjadi kuat.

5 DAFTAR PUSTAKA

1. Kristanto, Andi. 2008. Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya. Yogyakarta: Gava Media.
2. Menurut F. Rivard, G.A. Harb, and P. Meret (2009), BPM (Business Performance Management)
3. Simons (2002), sistem pengukuran kinerja
4. Markku Tinnila, 1995. Startegic Perspective to Business Process Design, Management Decision, Vol. 33, No. 33, Hal 27.
5. Riduwan dan Akdon. 2010. Rumus dan Data dalam Analisis Statistika. Bandung: Alfabeta.
6. Weksi Budiaji 2013, Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert