

## ANALISIS SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI UNTUK PENINGKATAN DAYA DUKUNG BAGI KINERJA KARYAWAN

**Rizka Azkiya Megawati**  
Politeknik Bisnis Mayasari  
[rizka\\_azkiya@polbim.ac.id](mailto:rizka_azkiya@polbim.ac.id)

**Yanuar Aziz Reza Dwiyan**  
Politeknik Bisnis Mayasari  
[yanuarazizrd@gmail.com](mailto:yanuarazizrd@gmail.com)

*naskah masuk: Juli 2022, naskah diterbitkan: Agustus 2022*

### Abstrak:

Sistem Informasi merupakan sesuatu hal yang sangat penting bagi Perusahaan, karena merupakan suatu kebutuhan yang dapat meningkatkan daya dukung bagi kinerja karyawan. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar Tingkat Pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Untuk Peningkatan Daya Dukung Bagi Kinerja Karyawan Politeknik Bisnis Mayasari. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif, dengan Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan Sistem Informasi belum dimanfaatkan secara efektif pada Politeknik Bisnis Mayasari (POLBIM). Disamping itu, penambahan kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia juga dibutuhkan untuk membantu kinerja Karyawan. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan dalam pemanfaatan Sistem Informasi, yang diharapkan dapat melakukan dan menghasilkan informasi yang dibutuhkan dengan mudah, cepat, aman, dan akurat, untuk dapat meningkatkan daya dukung bagi kinerja karyawan.

**Kata kunci:** Sistem Informasi, Kinerja Karyawan, *IT Balance Scorecard*.

### Abstract:

*Information system is something that is very important for the Company, because it is a necessity that can increase the carrying capacity of employee performance. The purpose of this study was to determine and analyze how much the level of utilization of administrative information systems to increase carrying capacity for the employess performance of Politeknik Bisnis Mayasari. This study uses a qualitative method, with data collection techniques used are interviews and observations. Based on the results of the study indicate that the level of utilization of Information Systems has not been used effectively at the Politeknik Bisnis Mayasari (POLBIM). In addition, the addition of quantity and quality of Human Resources is also needed to assist the performance of employees. Therefore, it is necessary to increase the utilization of Information Systems, which are expected to be able to perform and produce the*

*required information easily, quickly, safely, and accurately, in order to increase the carrying capacity of employee performance.*

**Keywords:** *Information Systems, Employee Performance, IT Balance Scorecard.*

## **PENDAHULUAN**

Kebutuhan informasi dalam dunia bisnis dan pendidikan menjadi sangat penting dalam menentukan kemajuan suatu perusahaan. Untuk mengelola informasi yang tersedia dibutuhkan teknologi informasi yang dapat mengorganisir dengan baik data-data perusahaan secara terstruktur dan mudah dipahami dengan baik. Dengan adanya sistem informasi yang baik maka akan dapat melakukan dan menghasilkan informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan akurat (R.Murni, dkk, 2019).

Sistem informasi merupakan susunan dari orang-orang, kegiatan, data, jaringan (*network*) serta teknologi yang diintegrasikan sedemikian rupa dengan tujuan untuk mendukung dan memperbaiki operasi sehari-hari perusahaan serta untuk memenuhi kebutuhan informasi baik untuk pengambilan keputusan maupun pemecahan masalah para manajer. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada hakikatnya, sistem informasi adalah seperangkat

manusia, data dan prosedur yang bekerjasama secara terkoordinatif (Sutanto, 2004).

Salah satu langkah untuk menunjang dan meningkatkan kualitas pelayanan di sebuah perusahaan adalah dengan pemanfaatan Sistem dan Teknologi Informasi. Dengan penerapan dan pemanfaatan teknologi informasi, kumpulan data yang saling berhubungan satu sama lain dapat diorganisasikan menjadi sebuah file, dimana data-data diorganisasikan kemudian disimpan ke dalam komputer untuk memudahkan pemakai dalam mengakses data (Eka et al., 2020; Irawan & Neneng, 2020; Najib et al., 2020; Saputra & Permata, 2018; Septilia et al., 2020).

Pemanfaatan Teknologi Informasi belum dimanfaatkan seefektif mungkin pada Politeknik Bisnis Mayasari dan masih ada yang menggunakan sistem manual untuk mendukung kegiatan operasional sehari-hari, seperti dalam hal administrasi, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk melakukan kegiatan-kegiatan dalam administrasi.

Memberikan kualitas pelayanan yang baik dan kepuasan kerja merupakan suatu hal yang harus selalu dilakukan dengan optimal bagi kinerja karyawan. Maka dari itu, untuk mengukur kinerja karyawan perlu adanya *IT Balance Scorecard*. Metode *IT Balanced Scorecard*, terdiri dari 4 Perspektif, yaitu Perspektif Kontribusi Perusahaan, Perspektif Orientasi Pengguna, Perspektif Penyempurnaan Operasional, dan Perspektif Orientasi Masa Depan (Arofah, N., Sholih, & Nisafani, A. S. 2012). Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penelitian ini berusaha merumuskan pengukuran bagaimana tingkat pemanfaatan Sistem Informasi berdasarkan kinerja karyawan Politeknik Bisnis Mayasari dengan menggunakan metode *IT Balance Score Card*.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Sistem Informasi**

Sistem Menurut Yakub (2012) adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama untuk mencapai tujuan. Sistem informasi menurut Sutanto (2004), merupakan susunan dari orang-orang, kegiatan, data, jaringan (*network*) serta teknologi yang diintegrasikan sedemikian rupa dengan tujuan

untuk mendukung dan memperbaiki operasi sehari-hari perusahaan serta untuk memenuhi kebutuhan informasi baik untuk pengambilan keputusan maupun pemecahan masalah para manajer. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada hakikatnya, sistem informasi adalah seperangkat manusia, data dan prosedur yang bekerjasama secara terkoordinatif.

### **Kinerja Karyawan**

Berkembangnya suatu perusahaan merupakan keinginan dari setiap individu yang berada dalam perusahaan tersebut. Pembinaan dan pengembangan karyawan dalam perusahaan adalah salah satu kegiatan dalam rangka menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan. Oleh karena itu diperlukan penilaian atas pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh karyawan perusahaan tersebut. Menurut Mangkunegara dalam Rivai (2009) kinerja adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Mangkuprawira dan Hubeis (2007:160) menyebutkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik. Sehingga Kinerja pegawai dapat

dikatakan sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi (Robbins, 2003).

### **IT Balance Score Card**

*Balanced Scorecard* pertama kali diperkenalkan oleh Robert S Kaplan, dari Business School dan David P.Norton, presiden dari Ranissance Solution, Inc.(1992). Sebelum *IT Balanced Scorecard*, kita terlebih dahulu memahami dan mengenal *Balanced Scorecard* sebelum di aplikasikan ke *IT Balanced Scorecard*, dalam memahami bagaimana mengukur kinerja dengan pemanfaatan TIK. Menurut Grembergen (2000), *IT Balanced Scorecard* memiliki 4 (empat) perspektif, yang terdiri dari Perspektif Kontribusi Organisasi (*Corporate Contribution*), Perspektif Orientasi Pengguna (*User Orientation*), perspektif keunggulan atau penyempurnaan operasional (*Operational Excellence*), dan Perspektif orientasi dimasa depan (*Future Orientation*).

Dengan adanya *IT Balanced Scorecard* dapat memungkinkan para pengguna untuk dapat menyesuaikan perencanaan dan aktivitas-aktivitas sistem informasi dengan tujuan dan kebutuhan organisasi, menyesuaikan usaha pegawai

dengan tujuan sistem informasi, menyediakan pengukuran untuk mengevaluasi efektivitas organisasi sistem informasi, mendorong dan mempertahankan kinerja sistem informasi yang semakin meningkat, dan juga tujuannya untuk mendapatkan pencapaian hasil yang seimbang di antara kelompok stakeholder (Hidayanto, dkk, 2010).

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2009:15) penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data yang dilakukan secara purposive, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Dalam Teknik pengumpulan data, wawancara dilakukan

secara mendalam terhadap bagian Layanan Administrasi, sebanyak 7 karyawan Politeknik Bisnis Mayasari yang terdiri dari bagian Akademik, Keuangan dan Sarana Prasarana, Humas dan PMB, SDM dan Hukum, Perpustakaan, serta pada bagian Tata Usaha dan Teknologi Informasi (IT).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Analisa Sistem Informasi Administrasi POLBIM yang sedang berjalan**

Politeknik Bisnis Mayasari (POLBIM) berdiri pada 30 Desember 2020 dengan izin pendirian dari Mendikbud No. 1271/M/2020. POLBIM membuka tiga Program Studi sebagai Sarjana Terapan (S.Tr.) yang berorientasi pada penguasaan keahlian dan keterampilan kerja. POLBIM diselenggarakan oleh Yayasan Mayasari Bakti Utama (YMBU) yang menaruh perhatian serius terhadap pengembangan pendidikan. Penyelenggaraan Politeknik merupakan upaya Mayasari Group dalam menghasilkan lulusan pendidikan vokasi yang terampil, profesional, dan siap kerja.

Berdasarkan hal tersebut, Sistem Informasi Administrasi di Politeknik Bisnis

Mayasari saat ini, menggunakan Sistem Informasi yang bernama SIAP (Sistem Informasi Akademik POLBIM), namun masih belum maksimal penggunaannya, karena masih dalam tahap pengembangan. Disamping itu, masih ada yang melakukan pendataan menggunakan aplikasi *offline* (Microsoft Excel dan Word) belum berbasis *online*, sehingga datanya masih parsial dan belum terintegrasi. Akan tetapi, meskipun demikian menurut salah satu informan, sebagai berikut :

*“Informasi Online Sudah ada, yang pertama website profil, system pengabsenan, dan form pendaftaran mahasiswa baru secara online. Tapi belum lengkap, seperti rekap absen yang manual, mengambil informasi dari rekap absen, lalu direkap secara manual.”*

Begitu juga pendapat yang disampaikan oleh informan yang lain, sebagai berikut:

*“Sejauh ini, kan kita ada beberapa informasi juga seperti PDDikti, aplikasi Feeder dari PDDikti, itu cukup sangat membantu gitu, sehingga kita punya*

*simpanan lah gitu, punya data simpanan.”*

Sehingga dapat dikatakan bahwa, dengan adanya Sistem Informasi Administrasi yang baik, diharapkan dapat meningkatkan tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional.

Sistem Informasi Administrasi di POLBIM Sebagian masih pada Tahap perancangan Sistem Aplikasi Perangkat Lunak, belum terintegrasi, namun demikian Sistem Informasi saat ini berjalan sesuai dengan Tugas Pokok dan fungsi (Tupoksi) nya masing-masing, mulai dari bagian Administrasi Akademik, Keuangan dan Sarana Prasarana, Humas dan PMB, SDM dan Hukum, Perpustakaan, serta pada bagian Tata Usaha dan Teknologi Informasi (IT). Sehingga dapat dikatakan bahwa Pengembangan sistem aplikasi di POLBIM sudah cukup baik, namun masih belum kompleks, dalam arti masih belum bisa mewakili pada bagian setiap bidang.

### **Perspektif Kontribusi Perusahaan**

Sampai saat ini kemajuan Teknologi dan sistem Informasi sangat berkembang pesat, karena teknologi dan sistem informasi

merupakan salah satu aset penting bagi kemajuan perusahaan. Hal tersebut disadari oleh karyawan pada bagian administrasi, bahwa selaku perusahaan harus bisa mengikuti perkembangan zaman. Menurut salah satu informan, yang menyadari pentingnya Sistem Informasi (SI) dan mengharapkan adanya SI secara *Online*, sebagai berikut :

*“Iya, betul. Dengan adanya sistem informasi online, kita kan punya database yang kuat ya, mulai dari data mahasiswa itu sendiri, data dosen perwalian, data nilai, dan kelebihan yang paling utama ketika memiliki sistem informasi online itu datanya lebih aman, dibandingkan dengan disimpan dikomputer kita masing-masing, karena ada kemungkinan kerusakan, apa segala macam, seperti itu.”*

Sama halnya dengan pendapat yang disampaikan oleh informan yang lain, sebagai berikut:

*“Dengan adanya Sistem Informasi, lebih mudah diakses, lebih gampang untuk tau apabila mencari informasi.”*

Informan yang lainnya menyebutkan bahwa:

*“Ya memang keinginannya sih kita tuh memang semua kegiatan kampus ini di otomatisasi, jadi semua pelaporan, rekap, baik mengenai aktivitas mahasiswa, jadwal, karyawan, dan keuangan, dan lain-lain terintegrasi.*

*“Target utama, adanya system informasi yang lengkap itu adanya penyampaian informasi, baik kepada mahasiswa maupun karyawan secara reel time, misalnya kita ngabsen pada satu alat, Ketika ngabsen datanya sudah terinformasi, bahwa dia sudah melakukan absen.”*

Penyampaian informasi dengan sistem yang sedang berjalan saat ini, masih dilakukan secara semi manual, tidak otomatisasi menggunakan aplikasi, karena belum selesai dirancang. Hal tersebut dilakukan dengan cara pelatihan maupun sosialisasi. Disamping itu sarana nya belum lengkap, seperti tidak adanya papan informasi didepan (layar informasi) yang diberikan secara *digital*.

Berikut kendala yang dihadapi, oleh beberapa informan dalam penyampaian informasi, sebagai berikut :

*“Dalam segi format informasinya, terus kadang yang menyampaikan informasinya, karena bagian tertentu gak hanya seorang (TIM), terus bahan informasinya dan sarana prasana pun masih belum maksimal juga.”*

Sama halnya dengan pendapat yang disampaikan oleh informan yang lain, sebagai berikut :

*“Ketika kita tidak memiliki database yang kuat yah, kaya contoh kemarin ternyata ditengah jalan itu masih banyak data dosen wali yang salah, diakibatkan karena kita copy paste dengan data yang sebelumnya, ternyata data yang sebelumnya juga salah, ketika kita melakukan perubahan data di data yang baru, nah data yang sebelumnya tidak ikut berubah, sehingga ada kemungkinan untuk terjadi kesalahan lagi kedepannya.”*

Berdasarkan hal tersebut, Tingkat pemanfaatan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi berdasarkan kinerja karyawan, diungkapkan oleh beberapa informan, sebagai berikut:

*“Harusnya memang tingkat pemanfaatannya harus tinggi, karena sekarang banyak sekali perangkat lunak yang dibikin itu karyawan jadi dua kali kerja, itu tidak diharapkan, jadi dengan sekali kerja menggunakan aplikasi ini semua beres.”*

Perspektif Kontribusi Perusahaan menjelaskan bagaimana cara untuk memajukan perusahaan melalui karyawannya. Pada perspektif ini sudah terbilang cukup baik atau masih aman, karena mengutamakan kualitas layanan dalam batasan kemampuan yang dimiliki dengan berdasarkan Pentingnya manfaat dari Sistem dan Teknologi Informasi.

### **Perspektif Orientasi Pengguna**

Karyawan Politeknik Bisnis Mayasari Sebagian pekerjaannya dilakukan dengan bantuan sistem aplikasi, yang mana aplikasi yang digunakan, dibuatkan oleh bagian IT POLBIM itu sendiri, yang dibantu oleh Dosen

dan Tendik Prodi Bisnis Digital untuk pembuatan sistem aplikasi yang dibutuhkan. Seperti yang diungkapkan oleh salah seorang informan, sebagai berikut :

*“Kita memang belum menggunakan sistem atau software aplikasi umum SIAKAD (Sistem Administrasi Akademik), tetapi kita sudah mempunyai konsep, yang memang terus dimatangkan, baru nanti diimplementasikan, dari mulai sekarang sudah dirancang coding sedikit demi sedikit, seperti misalnya pendaftaran secara online, kita tidak menggunakan CMS atau wordpress, tapi membuat sendiri aplikasinya.”*

Setelah Sebagian aplikasi tersebut sudah dibuatkan, karyawan mendapat *training* dan pembelajaran untuk penggunaan aplikasi tersebut, khususnya di bagian PMB. Namun, sekarang ini aplikasi tersebut mengalami *bug*, yang mana dapat berakibat dan berpengaruh ke kualitas Informasi yang diberikan. Karena aplikasi yang dibuatkan, khususnya pada bagian PMB, Ketika ada mahasiswa yang daftar secara online, terkadang mengalami masalah sehingga laporan atau verifikasi melalui WhatsApp administrasi PMB, tidak



tersampaikan. Mahasiswa yang sudah Daftar secara *online*, daftar namanya tetap aman tersimpan di Web, namun permasalahannya pada teknis, sehingga harus sering mengecek Web tersebut, apakah ada yang daftar secara *online* atau tidak.

Kendala pasti akan selalu ada pada setiap hal, begitu juga pada saat merancang sistem aplikasi. Berikut penuturan salah satu informan terkait dengan sistem aplikasi yang dirancang :

*“Untuk saat ini, kendala yang signifikan paling besar itu, kita merancang sistem aplikasi atau mengimplementasikan sebuah sistem manual suatu Lembaga ini kedalam bentuk software itu karena system manual di kita belum fixed, masih selalu berubah-ubah dari setiap layanan.”*

Sama halnya dengan pendapat yang disampaikan oleh informan yang lain, sebagai berikut :

*“Kendala dalam membangun sistem informasi, yaitu kita kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM), karena kita hanya punya tenaga IT yang resmi nya itu 1 orang.”*

Tingkat kepuasan terhadap aplikasi yang dirancang, karyawan POLBIM belum

cukup merasa puas, berikut penjelasan tingkat kepuasan aplikasi yang dirancang menurut salah satu informan, sebagai berikut :

*“Jelas belum puas, karena satu, kita baru konsep ya, kedua, kita juga nanti system aplikasi software itu harus bisa fleksible artinya nantinya perancangan kita itu harus betul-betul pembuatannya, terutama di pembuatan infrastruktur di aplikasinya, supaya nanti ketika ada perkembangan, tidak usah harus merombak lagi total dari bawah. Ketiga, kita harus mengikuti perkembangan zaman dan selalu berubah, jadi masalah kepuasan tidak ada puasnya.”*

Hal serupa juga dijelaskan oleh salah satu informan, sebagai berikut :

*“Belum puas, karena masih banyak kurangnya, dari mulai fitur, tools.”*

Karyawan POLBIM selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan khususnya pada bagian administrasi, karena mereka selalu menjunjung nama baik Lembaga, seperti halnya mereka menyadari bahwa jaringan Koneksi internet di kampus merupakan hal yang penting untuk

menunjang kinerja. Sehingga, selalu mengutamakan kualitas jaringan agar terciptanya kenyamanan bagi pengguna civitas akademika POLBIM.

Aplikasi yang Sebagian sudah dibangun cukup mendukung kerja karyawan, namun, karyawan mengharapkan perlu adanya system informasi administrasi secara *online* dan perlu dilakukannya *upgrade* dan evaluasi terhadap penggunaan aplikasi, agar kinerja karyawan tidak terganggu dengan aplikasi yang *error* dan agar kualitas jaringan pun tetap memberikan nilai yang baik bagi karyawan.

Hal tersebut harus segera dibenahi dan ditangani, karena tujuan utamanya yaitu untuk memudahkan pekerjaan, baik itu memudahkan mahasiswa, maupun yang terlibat pada lembaga, jangan sampai sistem informasi sudah di implementasikan tetapi malah semakin rumit. Karena cara pandang IT BSC, penjaminan mutu bukan saja untuk kenyamanan *stakeholder* tetapi untuk kenyamanan karyawan itu sendiri.

### **Perspektif Penyempurnaan Operasional**

Kinerja karyawan sangat mempengaruhi kemajuan perusahaan. Apabila dilihat dari proses penyelesaian proyek atau tugas yang diminta dari pihak

tertentu, masih belum ada semua mengenai aturan-aturan yang terstruktur dalam proses bekerja. Di POLBIM sendiri, ada 1 karyawan yang menempati atau berfokus pada bagian IT. Sehingga, jika ada proyek atau tugas biasanya karyawan tersebut dibantu dengan yang lain. Berikut penuturan salah satu informan mengenai pengerjaan dan penyelesaian proyek tersebut, sebagai berikut :

*“Untuk saat ini, pada bagian IT baru satu orang, namun kita dibantu teman diantaranya salah satu kepala prodi kita dari Bisnis Digital (BD), dan mau membantu ya kebetulan beliau mengurus server yang ada disini, dan satu lagi tendik dari BD juga, untuk mengurus ke Dikti, gitu.”*

Dengan demikian, melihat dari besarnya proyek dan akan berpengaruh ke kinerja karyawan itu sendiri, maka kondisi lingkup teknologi informasi di kampus pun menjadi salah satu aset penting yang harus dijaga, karena teknologi informasi mempunyai peran yang sangat penting.

POLBIM menggunakan dua koneksi internet, pertama menggunakan Indihome dari Telkom, kedua dari penyedia provider swasta. Sehingga Kualitas jaringan di

kampus sudah cukup baik, pemeliharaan jaringan pun selalu dilakukan, meskipun ada di bagian lantai tertentu terkadang tidak connect. Berikut penuturan salah satu informan, sebagai berikut :

*“Untuk sekarang, Kualitas Jaringan sudah lumayan bagus, khususnya pada kegiatan PMB, cuman memang harus ditingkatkan lagi dalam pemeliharaan.”*

Tanggapan yang sama dituturkan oleh salah satu informan, sebagai berikut :

*“Kalo untuk koneksi dilantai dua sih masih sering putus nyambung koneksi internetnya, ada beberapa website atau domain yang kadang kita tidak bisa buka, kalo kita melalui handphone bisa dibuka, gitu. Untuk pemeliharannya mungkin perlu ditingkatkan lah ya, lebih ke kualitas internet itu sendiri, untuk hmm apa, untuk user nya itu sendiri, jadi usernya bisa mencakup, bisa mencover berapa user gitu ya.”*

Hal yang sama juga disampaikan oleh informan, sebagai berikut :

*“Masih banyak terjadi kendala, kadang koneksinya terputus sendiri, namun dikarenakan penggunaanya masih belum*

*banyak jadi ya masih cukup lah, terkecuali nanti mahasiswa sudah bertambah. Pemeliharannya selalu dilakukan oleh bagian IT sendiri, namun kalo kaitannya dengan pihak ketiga, yaa itu kita juga suka ada pihak ketiga yang membantu kita untuk pemeliharaan ini.”*

Bukan hanya soal kualitas jaringan yang harus dijaga, *software* dan *hardware* juga berperan penting dalam hal mendukung kinerja karyawan POLBIM. Semua ini merupakan komponen yang saling membantu dan tidak bisa dipisahkan.

Berdasarkan cara pandang dari *IT Balanced Scorecard*, Pengaruh kontrol dan pengawasan kinerja dari pihak terkait juga akan sangat membantu kinerja yang baik khususnya bagi karyawan POLBIM pada bagian layanan administrasi. Oleh karena itu harus ada kontrol yang jelas dan terarah.

Bagi karyawan POLBIM sendiri, *software* dan *hardware* kampus juga harus dijaga agar tetap menunjang kerja karyawan. Kualitas jaringan di POLBIM, sudah cukup baik, hanya saja yang namanya jaringan internet pasti ada saja yang sering mengalami gangguan, apalagi semakin banyak kuantitas orang akan semakin

terganggu, namun karyawan POLBIM selalu berusaha menanganinya, dengan cara pembagian jaringan antara mahasiswa maupun karyawan POLBIM sendiri.

### **Perspektif Orientasi Masa Depan**

Pemanfaatan sistem informasi Administrasi yang optimal akan meningkatkan kinerja karyawan, baik sekarang maupun masa depan. Semua pekerjaan yang menggunakan sistem dapat diselesaikan dengan mudah, cepat, efektif dan efisien dibandingkan dengan cara manual. Selain itu juga dapat lebih aman dan akurat, melakukan pekerjaan yang lainnya.

Pada orientasi masa depan, *knowledge* SDM merupakan salah satu aset yang paling berpengaruh untuk pertumbuhan dan lajunya sebuah organisasi atau perusahaan. Disamping itu, Ketika ada sesuatu yang baru harus selalu dilakukan *training* atau pelatihan. *Job desc* yang diberikan juga harus sesuai dengan kemampuan dan keahlian karyawan, karena akan berpengaruh pula pada kinerja mereka ke depannya nanti.

Pembagian tugas berdasarkan *skill* dan kemampuan serta pengalaman sudah terstruktur dengan cukup baik, namun Jika dikaitkan dengan penyelesaian proyek atau

tugas yang diminta oleh pihak tertentu, mengalami permasalahan, meskipun karyawan selalu berusaha memberikan layanan dan hasil proyek yang baik, akan tetapi hal tersebut tergantung situasi dan kondisinya, ada yang bisa diselesaikan oleh sendiri, tim, ataupun dari vendor.

Semua ini tidak terlepas dari yang namanya komplain dan keluhan dari pihak tertentu, Berikut penjelasan salah satu informan, sebagai berikut :

*“Komplain sih saat ini belum ada ya, Cuma memang untuk informasi antar tendik dengan dosen itu agak kurang ya, terutama untuk dosen tidak tetap.”*

Hal serupa juga dijelaskan oleh salah satu informan, sebagai berikut :

*“Sampai saat ini tidak terlalu banyak komplain, namun hanya keinginan untuk kebutuhan dari setiap bagian administrasi saja, seperti perlu adanya untuk mengupload data di server dan ingin juga bisa diakses dari luar, baru kita bikinkan.”*

Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa masih belum terlalu banyak komplain, hal tersebut harus dipertahankan. Pada bagian layanan

administrasi khususnya IT, membutuhkan penambahan SDM. Berikut penuturan salah satu informan, terkait penambahan SDM :

*“Kalo untuk dibidang IT nya sendiri masih belum cukup. Meskipun Saat ini masih bisa tertangani, namun kedepannya perlu terutama di bagian laboratorium atau sisi teknisnya, karena kuantitas pemakaian nanti akan banyak yang harus di maintenance, bisa padat seharian.”*

Hal yang sama disampaikan oleh informan, sebagai berikut :

*“Sangat membutuhkan sekali bagian IT, minimal dua orang lagi, dengan keahlian programming dan jaringan.”*

Disamping penambahan Kuantitas SDM, Kualitas SDM juga merupakan hal yang penting untuk kinerja karyawan. Berikut penuturan salah satu informan, sebagai berikut :

*“Kalau mengenai kuantitas di PMB, sudah cukup. Tapi mengenai kualitas, nah itu mungkin harus dibangun bareng-bareng atau dilatih dalam pengembangan diri SDM.”*

Peningkatan kapasitas SDM merupakan unsur yang sangat strategis, disamping

peningkatan kapasitas sumber daya lainnya, seperti sarana dan prasarana, informasi, dan pendanaan. Politeknik Bisnis Mayasari berkewajiban merespon isu-isu strategis tersebut untuk menjadikan POLBIM sebagai Perguruan Tinggi Vokasional unggulan dan rujukan bagi masyarakat.

Hal tersebut tercantum pada Rencana Strategi POLBIM, yang mana strategi pengembangan POLBIM 2021-2025 merupakan upaya berkelanjutan dan beorientasi ke masa depan untuk mencapai visi dan tujuan dengan menjalankan misi, yaitu meningkatkan mutu kinerja SDM agar lebih efektif, produktif, dan efisien dengan mengoptimalkan penerapan sistem organisasi dan tata kerja.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Sistem Informasi Administrasi untuk peningkatan daya dukung bagi kinerja karyawan di Politeknik Bisnis Mayasari saat ini, datanya masih parsial dan belum terintegrasi.

- 2) Pada perspektif kontribusi perusahaan, POLBIM sudah terbilang cukup baik atau masih aman, karena mengutamakan kualitas layanan dalam batasan kemampuan yang dimiliki dengan berdasarkan Pentingnya manfaat dari Sistem dan Teknologi Informasi.
- 3) Tingkat kepuasan terhadap aplikasi yang dirancang, karyawan POLBIM belum cukup merasa puas, karena Sebagian sistem informasi masih dilakukan dalam tahap perancangan atau dalam bentuk konsep.
- 4) Kualitas jaringan di POLBIM, sudah cukup baik, hanya saja yang namanya jaringan internet pasti ada saja yang sering mengalami gangguan, apalagi semakin banyak kuantitas orang akan semakin terganggu, namun karyawan POLBIM selalu berusaha menanganinya, dengan cara pembagian jaringan antara mahasiswa maupun karyawan POLBIM sendiri.
- 5) Peningkatan kapasitas SDM merupakan unsur yang sangat strategis, disamping peningkatan kapasitas sumber daya lainnya, hal ini mengacu pada Rencana Strategi pengembangan POLBIM 2021-2025 untuk meningkatkan mutu kinerja

SDM, agar lebih efektif, produktif, dan efisien dengan mengoptimalkan penerapan sistem organisasi dan tata kerja.

Saran yang diberikan, berdasarkan hasil penelitian ini, sebagai berikut :

- 1) Untuk peningkatan daya dukung bagi kinerja karyawan, maka untuk kedepannya diperlukan pengembangan lebih lanjut mengenai Sistem Informasi Administrasi secara *Online*, agar bisa terintergrasi.
- 2) Pada prespektif kontribusi Lembaga mengenai investasi infrastruktur IT, perlu di tambahkan infrastruktur yang di perlukan untuk lebih menunjang proses layanan pada setiap bagian administrasi.
- 3) Penambahan kuantitas karyawan (Tenaga Kependidikan) yang memiliki *background* IT, karena pada Lembaga yang fokus pada bagian IT hanya memiliki 1 Tendik, sehingga terjadi pembebanan pekerjaan pada 1 orang.
- 4) Penambahan kualitas karyawan dengan cara meningkatkan skala pelatihan untuk setiap karyawan, khususnya pada setiap bagian layanan administrasi.

5) Perlu Ditetapkannya Prosedur atau Aturan yang jelas, agar lebih memudahkan dalam penyampaian Sistem Informasi Administrasi.

Edisi Bahasa Indonesia. PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

Rivai, Veithzal. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktek*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Arofah, N., Sholih, & Nisafani, A. S. 2012. Penyusunan IT Balanced Scorecard Untuk Pengukuran Kinerja Divisi IT Di PT. Pertamina Upms V Surabaya. *Jurnal Teknik Pomits*, 1(2), 1-9.

R. Murni, Sri, Latifah, Fransiska, Endah, Apriana Dede, Sabaruddin, "Pemanfaatan sistem informasi akuntansi dalam perhitungan pendapatan atas hutang anggota koperasi," vol. VII, no. 2, pp. 120–127, 2019.

Eka, S., Putri, Y., & Surahman, A. (2020). Penerapan Model Naive Bayes Untuk Memprediksi Potensi Pendaftaran Siswa Di Smk Taman Siswa Teluk Betung Berbasis Web. 1(1), 93–99.

Sugiyono. (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan E&P*, Bandung:Alfabeta

Sutanto, Azhar. 2004. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Lingga Jaya.

Hidayanto, A. N., Ahmadi, Y., & Jiwanggi, M. A. 2010. Pengukuran Tingkat Dukungan Teknologi Informasi Pada Direktorat Transformasi Teknologi Komunikasi Dan Informasi, Direktorat Jenderal Pajak Dengan Menggunakan It Balanced Scorecard. *Journal Of Information Systems*, Volume 6, Issues 2, October 2010, 117-125.

Wim Van Grembergen. *The Balanced Scorecard and IT Governance*. 2000.

Yakub. 2012. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Kaplan and Norton *The Balanced Scorecard-Measure that Drive Performance*. Harvard Business Review.1992.

Mangkuprawira.S Dan Aida V.Hubeis. (2007). *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. GHALIA INDONESIA. Bogor.

Robbins, P. Stephen. (2003). *Perilaku Organisasi*. Edisi Sembilan, Jilid 2.