

## BAB III

### PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Kasus

Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi menciptakan kemudahan terhadap berbagai kegiatan. Hal itu terbukti dengan adanya Teknologi Informasi yang memudahkan dalam bidang perkantoran, khususnya dalam segi administrasi. Pelayanan administrasi menjadi bagian penting dalam suatu perusahaan. Khususnya dalam hal administrasi kepegawaian yang berhubungan dengan pemutakhiran data pegawai. Oleh sebab itu, bidang administrasi perlu faktor pendukung dari teknologi informasi. Sehingga dapat menciptakan sistem administrasi berbasis teknologi yang canggih, seperti, *electronic office (e-office)*. Penerapan *e-office* dalam bidang administrasi tentu mendukung adanya reformasi birokrasi pada organisasi pemerintah.

BKKBN merupakan salah satu Instansi Pemerintah yang telah menerapkan *e-office* dalam bidang administrasi kepegawaian. Adapun penerapan sistem *e-office* di lingkungan BKKBN yaitu dengan merilis aplikasi bernama Sistem Informasi Manajemen-Sumber Daya Manusia (SIM-SDM) pada tahun 2016. Penerapan SIM-SDM dapat dikatakan efektif apabila mempercepat suatu pekerjaan, meringkas alur kerja dan mempermudah pengguna dalam melakukan pekerjaan. Dengan sistem *e-office* yang efektif dapat mengoptimalkan kinerja organisasi dan meningkatkan peluang untuk mencapai tujuan dari organisasi.

Tabel III.1 Karakteristik Responden SIM-SDM pada BKKBN

No.	Karakteristik Responden	Jumlah	
		Orang	Presentase (%)
<b>A</b>	<b>Pengguna SIM-SDM</b>		
1	Pengguna SIM-SDM	9	100%
2	Bukan Pengguna	0	0%
<b>B</b>	<b>Dapat Menggunakan SIM-SDM</b>		
1	Sudah dapat menggunakan SIM-SDM	7	77,80%
2	Tidak dapat menggunakan SIM-SDM	2	22,20%
<b>C</b>	<b>Pengguna Merasa Kesulitan</b>		
1	Terdapat Kesulitan	2	22,30%
2	Terkadang Kesulitan	3	33,30%
1	Tidak Kesulitan	4	44,40%
<b>D</b>	<b>Waktu Akses Dokumen Sebelum SIM-SDM</b>		
1	Kurang dari 1 Jam	3	33,30%
2	1 - 2 Jam	2	22,30%
3	Diatas 2 Jam	1	11,10%
4	Di atas 1 Hari	3	33,30%
<b>E</b>	<b>Waktu Akses Dokumen Sesudah SIM-SDM</b>		
1	1-5 Menit	4	44,40%
2	30 - 1 Jam	4	44,44%
3	Di atas 1 Jam	1	11,20%
<b>F</b>	<b>Manfaat SIM-SDM</b>		
1	Kemudahan Akses	4	44,40%
2	Kecepatan waktu	3	33,30%
3	Digitalisasi data	2	22,30%
<b>G</b>	<b>Kekurangan SIM-SDM</b>		
1	Kurang Responsif	4	44,40%
2	User Interface	4	44,4%
3	Kehilangan Data	1	11,2%
<b>H</b>	<b>Pembaharuan atau penambahan fitur SIM-SDM</b>		
1	Integrasi Sistem	2	22,20%
2	Perbaikan User Interface	4	44,40%
3	Tanda Tangan Digital	1	11,20%
4	Pengoptimalan Sistem	2	22,20%

Sumber: Google Form

Berdasarkan tabel di atas, penulis menilai bahwa penerapan aplikasi SIM-SDM pada BKKBN masih menghambat efektivitas. Hal itu karena masih terdapat beberapa hambatan dalam pengoperasian SIM-SDM, seperti:

1. Sistem Informasi yang belum optimal

SIM-SDM dirilis pada tahun 2016 hingga penggunaan pada tahun 2021 masih memiliki *User Interface* yang belum mendukung keefektifan penggunaan SIM-SDM, hal ini karena *User Interface* masih memiliki tampilan yang kurang tertata dengan baik dan kurang menarik bagi pengguna, pegawai BKKBN menyebutkan bahwa mereka kurang nyaman dengan tampilan dan penempatan menu yang ada. Pengguna terkadang masih bingung dalam menggunakan SIM-SDM karena tampilan menu yang belum tertata dengan baik, pengguna terkadang lupa penempatan menu apabila telah mengklik beberapa menu pada SIM-SDM, hal ini menjadi suatu penghambat dalam penggunaan suatu sistem informasi yang seharusnya memudahkan pengguna dalam menggunakan dan berinteraksi dengan sistem informasi.

Hal ini berdampak pada kurang efektifnya sistem untuk memudahkan pengguna melakukan suatu pekerjaan. Selain itu ditemukan beberapa permasalahan lain seperti respon SIM-SDM yang cukup lama sehingga membutuhkan waktu untuk dapat mengakses SIM-SDM. Terdapat juga suatu permasalahan dimana pengguna tidak dapat menyimpan *file* milik

mereka karena kesalahan sistem dimana menyebabkan data yang harusnya tersimpan menjadi terhapus atau hilang.

## 2. Keterampilan Pengguna dalam menggunakan SIM-SDM

Keterampilan pengguna dalam memahami dan menggunakan SIM-SDM menjadi suatu pendukung efektivitas dari SIM-SDM. Apabila pengguna atau dalam hal ini merupakan pegawai BKKBN kurang memahami atau tidak dapat menggunakan SIM-SDM dengan optimal dapat menghambat efektivitas dari penerapan SIM-SDM. Berdasarkan hasil dari kuesioner menyebutkan terdapat suatu permasalahan dimana pegawai yang telah berumur memiliki waktu penyesuaian yang lebih lama untuk menguasai dan memahami SIM-SDM, dan terdapat juga pegawai yang kurang memahami teknologi informasi sehingga tidak memiliki keterampilan dalam menggunakan SIM-SDM. Hal ini menjadi suatu faktor penting untuk meningkatkan kinerja melalui penerapan SIM-SDM yang efektif.

### **B. Analisis Kasus**

Sistem Informasi merupakan perpaduan antara manusia dengan teknologi guna menunjang fungsi manajemen serta kegiatan operasional. Mengacu kepada hubungan yang terwujud berdasarkan interaksi manusia, data, informasi, teknologi, serta algoritma. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efektif apabila telah memenuhi beberapa indikator yaitu, seperti kenyamanan pengguna, kepuasan pengguna (*user satisfaction*), kualitas

informasi, kecepatan waktu, dan keamanan data. Sesuai dengan pendapat DeLone dan McLean dalam (Putrawan et al., 2017) tingkat keberhasilan suatu Sistem Informasi (SI) dapat diukur dari enam indikator keberhasilan yaitu sebagai berikut: (1) kualitas sistem; (2) kualitas informasi; (3) penggunaan; (4) kepuasan pengguna; (5) dampak individual; dan (6) dampak organisasional. Kepuasan dari pengguna (*user satisfaction*) secara umum sudah disetujui sebagai paradigma kunci indikator keberhasilan Sistem Informasi (SI). Namun penerapan SIM-SDM pada BKKBN masih terdapat kendala, seperti:

1. Sistem Informasi yang belum optimal

Tampilan aplikasi pada SIM-SDM masih memiliki kekurangan yang menyebabkan kurangnya pengguna dalam memakai SIM-SDM. Terdapat kekurangan seperti, menu yang terlalu banyak dan belum tertata dengan baik, *user interface* yang kurang menarik dan informasi yang belum terstruktur. Hal ini menyebabkan pengguna sering lupa dalam penggunaan SIM-SDM, pengguna terkadang lupa setelah mengklik beberapa menu dan pengguna terkadang bingung menggunakan SIM-SDM karena menu tidak tertata dengan baik dan informasinya belum terstruktur.

Sementara itu, DeLean dan McLean dalam (Putrawan et al., 2017) menyatakan bahwa dalam kepuasan dari pengguna (*user satisfaction*) secara umum sudah disetujui sebagai paradigma kunci indikator keberhasilan Sistem Informasi (SI). Sejalan dengan itu, menurut Gupta

et al dalam (Handayani, 2010) mengemukakan bahwa bukti tinjauan empiris efektivitas Sistem Informasi pada organisasi sektor publik ditetapkan oleh beberapa komponen yaitu manajemen puncak, manajemen sistem informasi, budaya organisasi, kepuasan pengguna dan penggunaan sistem informasi. Kepuasan pengguna menjadi salah satu faktor efektivitas sistem informasi, dengan kepuasan pengguna dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi akan membuat keefektivitasan kerja semakin meningkat. Menurut (Munif, 2018) mengungkapkan pengguna jangan dibuat bingung dengan pilihan-pilihan menu yang terlalu banyak dan semestinya menu-menu merupakan urutan dari rangkaian pekerjaan. Dengan *workflow compatibility* dapat membantu seorang *user* dalam mempercepat pekerjaannya. Seharusnya sistem informasi memiliki tampilan menarik, simpel dan terstruktur dengan begitu pengguna dapat dengan optimal menggunakan sistem informasi. Dalam SIM-SDM yang dimiliki oleh BKKBN memiliki kekurangan dalam *user interface*-nya terutama pada pilihan fitur menu dan penempatan informasi yang tidak terstruktur. BKKBN dapat memperbaiki dengan menyederhanakan menu dan menjadikan informasi lebih terstruktur dan mudah untuk dipahami serta dioperasikan. Menurut (Munif, 2018) rancangan *interface* sistem harus sesuai dengan pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan pengguna, sehingga dapat mempermudah dan mempercepat pekerjaannya. Dalam perancangan *user interface* harus selalu mengorganisasikan setiap

fungsinya sesuai dengan kategori fungsinya sehingga dapat memfasilitasi segala perubahan tugas *user*. *User interface* sistem harus selalu memberikan reaksi dengan cepat terhadap aksi yang dilakukan pengguna, seperti menampilkan *Progress Bar*.

Selain itu masalah yang ditemui oleh pengguna yaitu respon SIM-SDM cukup lambat untuk dapat mengakses SIM-SDM, sehingga menghambat proses kerja. Sistem respon yang lambat mengakibatkan kendala seperti akses antar menu yang cukup memakan waktu dan waktu penemuan kembali serta pengunggahan *file* pegawai menjadi lebih lama dari yang seharusnya. Seharusnya SIM-SDM dapat mempercepat pekerjaan dan mempermudah dalam melakukan pekerjaan. Selaras dengan pendapat Womer dan Widhiyani dalam (Qashdina dan Evayani, 2018) efektivitas sistem informasi dapat diukur melalui indikator kecepatan waktu yaitu waktu yang dibutuhkan sistem untuk melakukan proses menjadi output baik secara berkala maupun non berkala. Semakin cepat respon yang dimiliki oleh sistem akan mempercepat dan mempermudah pekerjaan dari pengguna dan *output* yang dihasilkan akan semakin cepat didapatkan, dengan begitu SIM-SDM akan menjadi sistem yang lebih efektif.

Masalah yang cukup dikeluhkan oleh pengguna SIM-SDM, terkadang sering terjadi kehilangan data akibat pembaharuan aplikasi yang kurang sempurna. Womer dan Widhiyani dalam (Qashdina dan Evayani, 2018) juga berpendapat bahwa Keamanan data yaitu dengan

membentuk tingkat kemampuan sistem untuk mencegah seumpama terjadi sesuatu yang tidak diinginkan yang bisa menghambat proses berjalannya suatu sistem. Semakin aman suatu sistem dalam menyimpan data seperti dokumen akan menjadikan sistem efektif dalam digunakan. SIM-SDM seharusnya dapat mengatasi permasalahan-permasalahan kehilangan data dengan melakukan pembaharuan dan pemeliharaan (*maintenance*) sistem secara berkala.

Sesuai dengan pendapat Erhieyovwe (2013) bahwa “*Software maintenance is an essential component of software development process. It is the process of modifying existing operational software by way of correcting errors, migration of the software to new technologies and platforms, and adapting it to deal with new environmental requirements*”. Diartikan bahwa Pemeliharaan perangkat lunak sangat penting sebagai komponen dalam proses pengembangan perangkat lunak. Pemeliharaan merupakan proses memodifikasi perangkat lunak operasional dengan cara mengoreksi kesalahan, migrasi perangkat lunak ke teknologi dan platform, dan mengadaptasinya untuk menghadapi lingkungan baru. Memang pemeliharaan dan perbaikan aplikasi sangat diperlukan untuk memaksimalkan proses kerja dengan dilakukan adaptasi yang dibutuhkan.

Menurut pendapat DeLone dan McLean dalam (Putrawan et al., 2017) tingkat keberhasilan suatu Sistem Informasi (SI) dapat diukur dari enam indikator keberhasilan yaitu sebagai berikut: (1) kualitas

sistem; (2) kualitas informasi; (3) penggunaan; (4) kepuasan pengguna; (5) dampak individual; dan (6) dampak organisasional. Dengan melihat pendapat ahli di atas, SIM-SDM dapat menjadi suatu sistem yang efektif dengan memenuhi keenam indikator di atas, yaitu dengan meningkatkan kualitas SIM-SDM dengan mengacu pada kepuasan pengguna dan peningkatan informasi yang lebih terstruktur. Selain itu melihat pada indikator dampak individual dan dampak organisasional sebagai salah satu acuan dalam keberhasilan sistem, maka SIM-SDM telah memenuhi dampak kepada pengguna dalam kemudahan pekerjaan serta akses dan memberikan dampak kepada organisasi yaitu BKKBN dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja serta mempercepat birokrasi yang tadinya cukup memakan waktu. Sementara itu, melihat pendapat Gupta et al dalam (Handayani, 2010) mengemukakan bahwa bukti tinjauan empiris efektivitas sistem informasi pada organisasi sektor publik ditetapkan oleh beberapa komponen yaitu manajemen puncak, manajemen sistem informasi, budaya organisasi, kepuasan pengguna dan penggunaan sistem informasi. BKKBN sebagai organisasi sektor publik dapat meningkatkan efektivitas SIM-SDM dengan mengubah budaya kerja menjadi berfokus pada penggunaan teknologi informasi sebagai penunjang kerja dan manajemen sistem yang baik serta didukung oleh pimpinan BKKBN sebagai manajemen puncak.

## 2. Keterampilan Pengguna dalam menggunakan SIM-SDM

Permasalahan dalam efektivitas dari sistem informasi yaitu budaya kerja yang belum mendukung sistem informasi itu sendiri. BKKBN memiliki persoalan pada transisi dari manual menjadi digital, budaya kerja yang berubah menjadikan beberapa pegawai kurang memahami SIM-SDM, dikarenakan perbedaan generasi, generasi yang sudah lama memiliki budaya kerja manual memiliki adaptasi terhadap penyesuaian dalam menggunakan dan memahami SIM-SDM. Tentu perlu diadakan penyikapan yang tepat guna penyesuaian bagi SDM terhadap penerapan digitalisasi dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen-Sumber Daya Manusia. Dengan begitu penyelesaian masalah tersebut dibutuhkan suatu pelatihan.

Menurut Kusuma (2015) diadakannya pelatihan bertujuan agar pegawai bisa bekerja dengan efektif, khususnya ketika menghadapi berbagai perubahan seperti teknologi, metode kerja, hal ini perlu dilakukan perubahan sikap, tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan. Selain pelatihan dibutuhkan juga pengembangan bagi SDM untuk meningkatkan kemampuan dan kreativitas SDM untuk meningkatkan kinerja pegawai demi memajukan perusahaan. Hal ini sesuai dengan pendapat Rowley & Jackson dalam Dwi Purnama et al. (2020) yang mengemukakan bahwa pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai proses dalam mengembangkan *knowledge*, keahlian serta kemampuan pegawai/karyawan, tidak luput juga kompetensi yang terus dikembangkan melalui pelatihan dan

pengembangan guna meningkatkan kinerja. Pimpinan BKKBN dapat mengadakan *workshop* ataupun seminar untuk mendukung pegawai untuk dapat menggunakan dan memahami alur penggunaan SIM-SDM, selain itu sosialisasi dan perubahan budaya kerja yang didukung oleh pimpinan menjadi salah satu cara mengatasi penyesuaian keterampilan yang berbeda antar pegawai.

