

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perencanaan dan penyusunan rencana anggaran belanja mengalami kemajuan seiring dengan adanya perkembangan teknologi informasi, hal tersebut dapat memudahkan pemangku kepentingan dalam menyusun rencana anggaran (Betaubun dan Putra, 2019). Universitas Diponegoro telah mengembangkan sistem informasi rencana kerja dan anggaran tahunan (RKAT) sebagai solusi dalam menyeragamkan penyusunan dan perencanaan anggaran. Pemanfaatan sistem informasi tersebut bertujuan untuk membantu semua satuan kerja dalam menyusun rencana anggaran secara *realtime*, sehingga seluruh unit yang terlibat dapat melakukan pengelolaan penyusunan rencana anggarannya masing-masing tanpa tercampur dengan unit lainnya (Undip, 2020).

Penerapan sistem informasi RKAT Undip selama ini terbukti dapat membantu dalam mengintegrasikan penyusunan anggaran dari masing-masing unit kerja. Namun hingga saat ini sistem informasi RKAT Undip belum ada proses evaluasi dari perspektif pengguna. Perlu adanya proses evaluasi sistem informasi RKAT yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penggunaan sistem tersebut dapat membantu pengguna dalam mengidentifikasi dari segi tingkat kepuasan dan kelemahannya, sehingga dapat menjadi acuan untuk pengembangan sistem (Undip, 2020).

Selama ini proses evaluasi sistem informasi keuangan di perguruan tinggi masih dilakukan secara konvensional (Astuti dkk., 2017). Selain itu, proses evaluasi sistem informasi tersebut masih terbatas dalam menggunakan kriteria dan proses evaluasi masih membutuhkan suatu analisis sistem dengan menggunakan metode ilmiah (Hajaroh, 2018). Permasalahan tersebut menjadi alasan penting untuk menerapkan metode ilmiah terhadap proses evaluasi sistem informasi yang dapat mengukur kepuasan dan kepentingan dari perspektif pengguna. Oleh sebab itu proses evaluasi sistem informasi perlu dilakukan perhitungan menggunakan metode ilmiah untuk pemecahan masalah.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk evaluasi sistem informasi yaitu metode *PIECES framework (Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service)*. Metode *PIECES* merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis dan mengevaluasi sistem informasi dengan menggunakan variabel yang diuraikan dalam bentuk 6 fokus analisis kelemahan, yaitu keandalan, data dan informasi, nilai ekonomis, pengendalian dan pengamanan, efisiensi, pelayanan (Supriyatna dkk., 2017). Salah satu kelemahan dalam penerapan metode *PIECES* adalah hanya mengukur kinerja sistem informasi. Untuk mengukur tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan pengguna sistem informasi perlu menggunakan kombinasi metode lain (Hutagalung, 2018). Penelitian lain yang dilakukan oleh Dwiyantoro (2019) dalam analisis dan evaluasi penerapan sistem informasi *smart library Amikom resource centre* dengan metode *PIECES framework* menyimpulkan bahwa metode tersebut hanya dapat menilai tingkat efektifitas penerapan sistem.

Terdapat beberapa penelitian yang menggabungkan metode *PIECES* dengan metode lain untuk mengatasi kelemahan metode *PIECES*, seperti mengkombinasikan metode *PIECES* dengan metode *EUCS (End User Computing Satisfaction)* untuk menganalisis pengujian situs *website* (Puspitasari dkk., 2019). Metode *EUCS* merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi dengan membandingkan ekspektasi dan kenyataan dari suatu sistem informasi. Evaluasi menggunakan metode ini menekankan pada kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi dengan menilai dari segi kepuasan penggunaan sistem (Puspitasari dkk., 2019). Namun dalam beberapa kasus, kombinasi metode *PIECES* dan *FAST* masih belum mendapatkan solusi yang optimal dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem informasi (Noorhansyah dan Pratomo, 2016).

Permasalahan metode *PIECES* dalam mengukur tingkat kepuasan dapat diatasi dengan mengkombinasikan metode *IPA (Importance Performance Analysis)*. Metode *IPA* dapat digunakan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan dari suatu sistem informasi dengan berdasarkan dari pengukuran kepuasan pengguna (Yin dkk., 2016). Kelebihan menggunakan metode *IPA* yaitu

dapat menghasilkan faktor-faktor prioritas dari perspektif pelanggan dan mampu menghasilkan informasi yang akurat terhadap perencanaan strategis organisasi (Phadermrod, dkk., 2019). Teknik yang dilakukan dengan cara pendekatan yang sederhana dan praktis sehingga populer di kalangan peneliti dan praktisi yang berhubungan dengan kepuasan dan kepentingan pelanggan di berbagai bidang (Eskildsen dan Kristensen, 2006). Disamping itu matriks pada IPA dalam bentuk grafis dapat menggambarkan perbedaan antara kepentingan dan kepuasan setiap atribut sehingga mudah dimengerti dan diintreprsentasikan (Lee, 2015). Sehingga dapat menutupi kelemahan dari metode PIECES. Penggunaan metode IPA telah terbukti efektif untuk mengukur kepuasan pengguna ini dibuktikan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Cohen dkk., 2016) pada layanan sistem informasi rumah sakit berdasarkan penilaian dari perawat, dan (Chen dkk., 2016) yang mengukur persepsi pengguna aplikasi *smartphone* terhadap 20 aplikasi penyedia jasa akomodasi hotel.

Berdasarkan pemaparan penelitian sebelumnya, penelitian ini mengusulkan kombinasi metode PIECES dan IPA sebagai solusi dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi RKAT Universitas Diponegoro. Dalam penelitian ini proses pengambilan data dilakukan dengan wawancara kepada operator RKAT dan pimpinan manajerial. Wawancara kepada operator RKAT dilakukan karena operator memiliki peran penting karena sebagai pengguna sistem informasi RKAT yang melakukan aktivitas perubahan atau revisi anggaran masing-masing unit kerja di lingkungan Universitas Diponegoro, dan wawancara kepada manajerial karena memiliki peran penting dalam menetapkan kebijakan atas perubahan anggaran tersebut.

Kombinasi metode PIECES *framework* dan IPA dipilih sebagai metode dalam penelitian tesis ini karena PIECES *framework* dapat menerjemahkan pendapat dari pengguna dalam bentuk pernyataan kuesioner. Metode IPA digunakan dalam mengelola data-data hasil kuesioner dari pernyataan-pernyataan PIECES *framework*, sehingga dapat menghasilkan empat kuadran IPA. Dari empat kuadran IPA akan dapat diketahui aspek mana saja yang perlu dilakukan perbaikan pada sistem informasi untuk meningkatkan kepuasan dan kepentingan pengguna (Chang, 2017).

## **1.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna sistem informasi RKAT Universitas Diponegoro menggunakan metode *PIECES framework* dan *Importance Performance Analysis*.

## **1.3 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna terhadap sistem informasi RKAT, sehingga pengembangan sistem selanjutnya lebih terarah. Selain itu, penelitian ini memberikan nilai tambah informasi wawasan dan pengetahuan tentang kegunaan metode *PIECES framework* dan *Importance Performance Analysis* dalam mengevaluasi sebuah sistem.

