

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kinerja sistem informasi mahasiswa menggunakan metode *IT-Balanced Scorecard* (IT-BSC), ditemukan bahwa sistem telah menunjukkan performa yang cukup baik dengan pencapaian rata-rata antara 83% hingga 85% pada empat perspektif utama, yaitu *Customer Orientation*, *Corporate Contribution*, *Operational Excellence*, dan *Future Orientation*. Meskipun demikian, terdapat beberapa gap yang perlu diperbaiki agar sistem dapat mencapai target yang lebih optimal, yaitu:

1. Pada perspektif *Customer Orientation*, aksesibilitas sistem dan *respons* layanan dukungan teknis masih mengalami kendala dengan tingkat keberhasilan *login* hanya mencapai 71% dari target 85%, serta waktu *respons* layanan dukungan teknis yang belum optimal.
2. Pada perspektif *Corporate Contribution*, efektivitas pemrosesan layanan masih rendah dengan pencapaian 66% dari target 90% yang meskipun validitas data telah melampaui target.
3. Perspektif *Operational Excellence* menunjukkan adanya gap dalam stabilitas sistem, di mana *uptime* hanya mencapai 64% dari target 90%, serta jumlah antrian keluhan yang masih cukup tinggi.
4. Sementara itu, pada perspektif *Future Orientation*, inovasi fitur dan peningkatan kompetensi staf *IT* masih belum mencapai target dengan realisasi fitur baru hanya 73% dari target 85%, serta partisipasi staf *IT* dalam pelatihan yang masih di bawah ekspektasi.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun sistem sudah berjalan dengan baik, tetapi masih diperlukan berbagai peningkatan untuk mengoptimalkan kinerja dan kepuasan pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, masih terdapat beberapa aspek yang dapat dikembangkan lebih lanjut untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam

mengenai evaluasi kinerja Sistem Informasi Mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan beberapa saran berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metode *IT-Balanced Scorecard* (IT-BSC) sebagai dasar analisis kinerja sistem informasi mahasiswa. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan perbandingan dengan metode evaluasi lain, seperti COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technologies*) atau ISO/IEC 25010 untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif mengenai efektivitas sistem dari aspek tata kelola dan kualitas perangkat lunak.
2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan analisis tren data dan *machine learning* untuk mengidentifikasi pola penggunaan sistem dan memprediksi potensi permasalahan yang dapat muncul di masa depan. Dengan pendekatan ini, sistem dapat lebih mendalam saat mengatasi kendala teknis serta meningkatkan pengalaman pengguna secara *real-time*.
3. Penelitian ini memberikan beberapa rekomendasi perbaikan terhadap kinerja sistem informasi mahasiswa. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan untuk mengukur efektivitas dari implementasi rekomendasi tersebut, misalnya dengan melakukan uji coba perbaikan sistem dalam jangka waktu tertentu dan menganalisis dampaknya terhadap kepuasan pengguna serta efisiensi layanan.

Dengan memperluas cakupan penelitian ke aspek-aspek di atas, diharapkan penelitian selanjutnya dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam dan solusi yang lebih efektif dalam meningkatkan kinerja serta keberlanjutan Sistem Informasi Mahasiswa di perguruan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Budiarto. (2017). *KPI: Key Performance Indicator*. Huta Publisher.
[https://books.google.co.id/books?id=QKa9DgAAQBAJ&dq=Key+Performance+Indicator+\(KPI\)+umumnya+didefinisikan+sebagai+tolok+ukur+atau+skala+yang+digunakan+untuk+menilai+kinerja+dan+proses+teknologi+informasi&lr=&hl=id&source=gbs_navlinks_s](https://books.google.co.id/books?id=QKa9DgAAQBAJ&dq=Key+Performance+Indicator+(KPI)+umumnya+didefinisikan+sebagai+tolok+ukur+atau+skala+yang+digunakan+untuk+menilai+kinerja+dan+proses+teknologi+informasi&lr=&hl=id&source=gbs_navlinks_s)
- Alit, R., & Aditiyawan, F. P. (2016). Pengukuran Kinerja Organisasi Teknologi Informasi Menggunakan It Balanced Scorecard (Studi Kasus: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur). *SCAN - Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 11(3), 57–62.
<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/scan/article/view/872>
- Amelia, N., & Erita, S. (2024). Eksplorasi Validitas dan Reliabilitas Soal Pemahaman Konsep dalam Asesmen Pembelajaran. *Jurnal BIMA: Pusat Publikasi Ilmu Pendidikan Bahasa Dan Sastra*, 2(1), 222–232.
- Arifin, F. N., Asy'ari, M. J., & Juwita, O. (2020). Analisis Kinerja Teknologi Informasi Pada Universitas Jember Menggunakan Metode It Balanced Scorecard. *Journal of Applied Computer Science and Technology*, 1(1), 44–49. <https://doi.org/10.52158/jacost.v1i1.7>
- Arini T. Soemohadiwidjojo. (2015). *Panduan Praktis Menyusun KPI*. RAIH ASA SUKSES.
[https://books.google.co.id/books?id=NQyoCgAAQBAJ&dq=Key+Performance+Indicator+\(KPI\)+umumnya+didefinisikan+sebagai+tolok+ukur+atau+skala+yang+digunakan+untuk+menilai+kinerja+dan+proses+teknologi+informasi&lr=&hl=id&source=gbs_navlinks_s](https://books.google.co.id/books?id=NQyoCgAAQBAJ&dq=Key+Performance+Indicator+(KPI)+umumnya+didefinisikan+sebagai+tolok+ukur+atau+skala+yang+digunakan+untuk+menilai+kinerja+dan+proses+teknologi+informasi&lr=&hl=id&source=gbs_navlinks_s)
- Aspriantama, N. I. (2021). *Pengujian Keamanan Sistem Informasi Uajy Menggunakan Penetration Testing*. <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/24753>
- Aulya Nisa Br Tarigan, T., Hakim Mangkuanom, H., Pratama, A., Aulia, M., Sistem Komputer, J., & Sains dan Teknologi, F. (2024). Digital

Transformation: Impact and Challenges of Information Technology in the Modern Era. *Jurnal Kreasi Rakyat*, 2(1), 36–43. <https://jurnal.kreyatcenter.com/index.php/jkr/index>

Balafif, S., & Haryanti, T. (2020). IT balanced scorecard (IT BSC) based strategic framework for assessing the impacts of Business Strategic-IT alignment. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 821(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/821/1/012033>

De Haes, S., Van Grembergen, W., Anant, J., & Huygh, T. (2020). Enterprise Governance of Information Technology. Achieving Alignment and Value in Digital Organizations. In *Springer Nature Switzerland AG*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-25918-1_5

DESI, L. (2018). *Keselarasan Bisnis Dan Teknologi Informasi Pada Universitas Muhammadiyah Palembang Dengan Pengukuran It-Balanced* <http://repository.radenfatah.ac.id/9134/>

Engelin, A. (2016). Analisis Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Pada PT Pegadaian menggunakan Metode IT Balanced Scorecard (Studi Kasus: PT Pegadaian Cabang Salatiga). *Jurnal Sistem Informasi*.

Fredella, A., Abdurrahman, L., & Mulyana, R. (2023). Penggunaan Metrik Alignment Goals COBIT2019 Untuk Pengukuran Balanced Scorecard TIDi Unit Government Complaint Handling DivisiSDA PT XYZ. *E-Proceeding of Engineering : Vol.10, No.2 April 2023 , 10(Engineering)*, 1571.

Hanuma, S., & Kiswara, E. (2021). Analisis Balance Scorecard sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT Astra Honda Motor). *Jurnal Ekonomi*, 9(2), 1–24.

Haryono, E., Slamet, M., & Septian, D. (2023). Statistika SPSS 28. *PT Elexmedia Komputindo. Jakarta.*, 1–23.

Herlinudinkhaji, D. (2021). Pengukuran Kinerja Layanan Akademik Dengan Maturity Level Dan Analisis It Balanced Scorecard Berdasarkan Perspektif

- Orientasi Pengguna. *Jurnal Teknik Informatika*, 7(2), 57–62.
<https://doi.org/10.51998/jti.v7i2.428>
- Ir. Syofian Siregar, M. M. (2017a). *Metode Pemilihan Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Prenada Media.
- Ir. Syofian Siregar, M. M. (2017b). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. KENCANA, JAKARTA. <https://perpustakaan.binadarma.ac.id/opac/detail-opac?id=67>
- Jonathan Saswono. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Issue January).
- Junaidi. (2010). R Tabel Product Moment. *Art &Photos*, 4.
<https://www.slideshare.net/hendrayudha9028/19-tabelnilaikritisrpearson>
- Kosasi, S. (2015). Pengukuran Kinerja Web Brinet System Dengan Metode IT Balanced Scorecard. *Jurnal Buana Informatika*, 6(1), 1–10.
<https://doi.org/10.24002/jbi.v6i1.403>
- Lina, R. (2020). Pengaruh Rekrutmen Terhadap Kinerja Karyawan. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 281–290. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3930694>
- M. Nejatullah Sidqi, A. M. (2024). Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode IT Balanced Scorecard Pada Universtias Terbuka Palembang. *Jurnal Informatika Upgris*, 7(2), 12–18.
<http://journal.upgris.ac.id/index.php/JIU/article/view/2071>
- Marpaung, D. P. A. P. B. (2016). *Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Layanan Sistem Informasi bagi Mahasiswa Universitas Brawijaya*. [http://repository.ub.ac.id/id/eprint/162235/1/Dame P. A. P. Br. M.pdf](http://repository.ub.ac.id/id/eprint/162235/1/Dame%20P.%20A.%20P.%20Br.%20M.pdf)
- Masdalipa, R., Herdiansyah, M. I., & Mirza, A. H. (2020). Penyelarasan Strategi Teknologi Informasi dan Strategi Bisnis dalam Kerangka Universitas 4.0 di STT Pagar Alam. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 11(2), 7–14.

<https://doi.org/10.36982/jiig.v11i2.1214>

- Mastuki, M. (2015). IT Balanced Scorecard Implementation to Measure Information Technology Performance on Information Technology Division of PT. Samudera Indonesia Tbk. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 6(3), 444. <https://doi.org/10.21512/comtech.v6i3.2255>
- Muhammad Al Agani, Rizal Munadi, & Muhammad Subianto. (2018). Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Akademik Menggunakan IT Balanced Scorecard Pada Universitas Serambi Mekkah Banda Aceh. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1).
- Noor Wahyuni. (2014). In-Depth Interview (Wawancara Mendalam). *BINUS QMC*. https://qmc.binus.ac.id/2014/10/28/in-depth-interview-wawancara-mendalam/?utm_source=chatgpt.com
- Oktavia, H., Abdurrahman, L., & Mulyana, R. (2021). Pembuatan Model Balanced Scorecard TI Menggunakan Pendekatan Structural Equation Model (SEM) Berbasis Varian di PT. Telekomunikasi Indonesia TBK Pada Unit Enterprise Service. *E-Proceeding of Engineering*, 8(5), 9347–9354.
- Parmenter, D. (2010). Key Performance Indicator Developing, Implementing, and Using Winning KPIs. Second Edition. In *John Wiley & Sons, Inc.*
- Perangin-angin, S. W. (2020). *Analisis Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Pada PT. Mirota Nayan Menggunakan IT Balanced Scorecard*. 136.
- Prasetyo, A., & Mariana, N. (2011). Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi (It Governance) pada Bidang Akademik dengan Cobit Frame Work Studi Kasus pada Universitas Stikubank Semarang. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, 16(2), 139–149.
- Primasari, C. H., & Setyohadi, D. B. (2018). Improvement of information technology infrastructure in higher education using IT balanced scorecard. *International Conference on Electrical Engineering, Computer Science and*

Informatics (EECSI), 2018-Octob, 619–624.
<https://doi.org/10.1109/EECSI.2018.8752870>

Putra, S., Tuerah, P., Mesra, R., Sukwika, T., Sarman, F., Nir, nuzulul arifin, Nuruzzaman, M., Susmita, N., Nilawati, Sari, mike nurmalia, Ladjin, N., Mulyapradana, A., Sinaga, enny keristiana, & Akbar, jakub saddam. (2023). METODE PENELITIAN KUANTITATIF : teori dan panduan praktis analisis data kuantitatif. In *Metode Penelitian Kualitatif* (Issue May 2024). <http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf>

Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia, 11*(1), 35–40. <https://doi.org/10.7454/jki.v11i1.184>

Rashid, F. (2022). *Buku Metode penelitian Fathor Rasyid.*

Riadi, M. (2020). Pengukuran Kinerja (Pengertian, Tujuan, Syarat, Indikator, Model dan Proses). *Kajian Pustaka , 2002*, 1–1.

Saputro, K. E. (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik dengan Metode WebQual 4.0, Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) Terpadu. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi), 9*(3), 2112–2126. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i3.2355>

Sardjono, W., Selviyanti, E., & Perdana, W. G. (2020). The application of the factor analysis method to determine the performance of IT implementation in companies based on the IT balanced scorecard measurement method. *Journal of Physics: Conference Series, 1538*(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1538/1/012026>

Simbolon, F. (2015). Perbandingan Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan. *Binus Business Review, 6*(1), 91. <https://doi.org/10.21512/bbr.v6i1.991>

Suhartono, D., & Isnaini, K. N. (2021). Strategi Recovery Plan Teknologi Informasi di Perguruan Tinggi Menggunakan Framework NIST SP 800-34. *MATRIK :*

Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer, 20(2), 261–272. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1097>

Syafitri, N. A., & Herdiansyah, M. I. (2020). Peningkatan Kinerja Sistem E-Learning Dalam Perspektif Universitas 4.0 Menggunakan Kerangka It Balanced Scorecard. *Gema Teknologi*, 21(1), 42–48. <https://doi.org/10.14710/gt.v21i1.32467>

Syahril, M., Antoni, D., & Akbar, M. (2023). Perencanaan Strategis Sistem Informasi Untuk Kampus Merdeka Menggunakan Metode It Balanced Scorecard (Studi Kasus :Universitas Muhammadiyah Palembang). *JUTIM (Jurnal Teknik Informatika Musirawas)*, 8(1), 34–41. <https://doi.org/10.32767/jutim.v8i1.2126>

Syariah, B., & Nasution, R. (2017). Analisis Penerapan IT Balanced Scorecard yang Mempengaruhi Kinerja Divisi Teknologi Informasi. *Jurnal Teknik Informatika STMIK Antar Bangsa*, III(1), 40–47.

Syeni Novianti Ferdinandus, A. D. M. (2021). Pengukuran Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Maluku Dalam Pemanfaatan Sistem Informasi Dengan Menggunakan IT Balanced Scorecard. *Jurnal Sistem Komputer Dan Informatika (JSON)*, 2(3), 11. <https://doi.org/10.30865/json.v2i3.2465>

Talakua, A. C., Rudianto, C., & Rahadja, Y. (2015). Analisis IT Balanced Scorecard sebagai Pengukuran Capaian Kinerja IT (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon). *Jurnal Informatika*, 15.

Triana, N., & Papilaya, F. S. (2021). Analisis Kinerja Aplikasi Sistem Informasi Cuti Elektronik Dengan Menggunakan IT Balanced Scorecard. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(2), 715–726. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i2.906>

Van Grembergen, W., Saull, R., & De Haes, S. (2011). Linking the IT Balanced Scorecard to the Business Objectives at a Major Canadian Financial Group. *Strategies for Information Technology Governance*. <https://doi.org/10.4018/9781591401407.ch005>

Wicaksono, S. R. (2023). *Transformasi Digital Sudut Pandang Analisis Swot* (Issue March). <https://doi.org/10.5281/zenodo.7703463>

Wijaya, R. (2012). Analisis Model IT Menggunakan Balanced Scorecard Untuk Pengembangan Sistem Teknologi Informasi. *Jurnal Sistem Informasi*, 1–10. <http://cls.maranatha.edu/khusus/ojs/index.php/jurnal-sistem-informasi/article/view/470>

Wiyanto, N., Glenny Chudra, & Alfa Yohannis. (2023). Penyusunan IT Balanced Scorecards untuk Pengaturan Kerja di Industri Kreatif. *SATIN - Sains Dan Teknologi Informasi*, 9(2), 60–69. <https://doi.org/10.33372/stn.v9i2.1011>