

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang berlangsung pesat dalam beberapa dekade terakhir telah memberikan dampak besar terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk pada sektor pendidikan. Perguruan tinggi sebagai institusi penyelenggara pendidikan tinggi dituntut untuk mampu memanfaatkan sistem informasi yang tidak hanya akurat dan andal, tetapi juga efektif serta efisien dalam mendukung kegiatan pembelajaran. Dalam konteks tersebut, pengukuran kinerja sistem informasi pendidikan menjadi faktor penting bagi pihak manajemen untuk menilai performa organisasi secara menyeluruh sekaligus menyusun strategi peningkatan layanan pendidikan yang berkesinambungan (Hutagaol et al., 2024). Transformasi digital di dunia pendidikan semakin nyata dengan hadirnya *Learning Management System* (LMS) sebagai sarana utama dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran daring. Melalui LMS, proses distribusi materi, pemberian tugas, pelaksanaan ujian, hingga komunikasi antara dosen dan mahasiswa dapat dilakukan secara lebih terstruktur (Shafa, 2024). Salah satu bentuk implementasi LMS di Universitas Hayam Wuruk Perbanas adalah *platform* MadepKulon (<http://madepkulon.perbanas.ac.id/>), yang menjadi *platform* utama dalam mendukung kegiatan belajar mengajar berbasis digital. Sebagai sistem informasi yang berperan strategis, MadepKulon memiliki fungsi penting dalam menjamin kelancaran dan mutu proses pembelajaran daring. Selain menyediakan layanan pengelolaan materi dan aktivitas belajar, *platform* ini juga berkontribusi terhadap efektivitas operasional dan administrasi kampus.

Meskipun demikian, dalam penerapannya MadepKulon menghadapi sejumlah kendala yang mengganggu proses pembelajaran. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah terjadinya *downtime*, yang mengakibatkan sistem tidak dapat diakses dengan baik. Pada periode tertentu, *platform* bahkan sempat tidak berfungsi sama sekali, sehingga menghambat kegiatan akademik, memperlambat pengumpulan tugas, dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna, baik dosen maupun mahasiswa. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi kinerja sistem informasi secara rutin untuk memastikan sistem

benar-benar mampu memenuhi kebutuhan akademik secara optimal. Seiring meningkatnya tuntutan dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan digital, keberadaan LMS seperti MadepKulon harus dinilai secara berkala. Penelitian sebelumnya di Universitas STEKOM juga menegaskan pentingnya evaluasi performa LMS secara periodik untuk menjamin sistem berjalan sesuai kebutuhan pengguna, baik dari sisi teknis maupun strategis (Haikal Nur Rachmanrachim Achaqie et al., 2022). Evaluasi tersebut tidak hanya berfokus pada aspek teknis, seperti stabilitas dan kecepatan akses, tetapi juga mencakup kontribusi sistem terhadap pencapaian tujuan institusi. Menurut (Ade et al., 2012), proses evaluasi yang menyeluruh dapat membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem sekaligus menghasilkan rekomendasi strategis untuk perbaikan berkelanjutan. Selain itu, evaluasi yang komprehensif juga memberikan umpan balik berharga bagi manajemen mengenai efektivitas sistem dalam mendukung proses bisnis dan kegiatan pembelajaran di perguruan tinggi (Aini et al., 2023).

Salah satu metode evaluasi yang terbukti mampu memberikan pandangan menyeluruh terhadap kinerja sistem informasi adalah *IT Balanced Scorecard* (IT-BSC). Pendekatan ini menilai sistem melalui empat perspektif utama, yaitu kontribusi bisnis, orientasi pengguna, keunggulan operasional, dan orientasi masa depan organisasi (Wijaya, 2012). IT-BSC memungkinkan organisasi untuk menyesuaikan perencanaan dan aktivitas sistem informasi dengan tujuan bisnis, serta mengukur efektivitas secara komprehensif dan seimbang antara berbagai aspek kinerja teknologi informasi (Sindy Anggraini et al., 2024). Penerapan IT-BSC di lingkungan pendidikan tinggi terbukti efektif dalam mengidentifikasi kelebihan serta kekurangan sistem informasi secara objektif, sekaligus menghasilkan rekomendasi untuk peningkatan yang berkesinambungan (Zara, 2018). Selain itu, IT-BSC membantu institusi dalam mengukur serta mengoptimalkan kinerja teknologi informasi agar tetap relevan dengan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi (Nabilah et al., 2023). Dengan pendekatan ini, institusi dapat memperoleh gambaran holistik mengenai sejauh mana sistem informasi, khususnya LMS, mendukung visi, misi, pengalaman pengguna, efisiensi proses internal, serta inovasi pembelajaran. Sejumlah penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan IT-BSC mampu memberikan kerangka evaluasi

yang komprehensif, sehingga mendukung pengambilan keputusan berbasis data dan strategi yang terarah (Vanessa & Sekti, 2024). Oleh karena itu, penerapan IT-BSC pada LMS MadepKulon di Universitas Hayam Wuruk Perbanas diharapkan dapat memberikan pandangan strategis bagi manajemen dalam mengembangkan sistem pembelajaran yang lebih adaptif, efektif, dan efisien. Evaluasi kinerja secara periodik menggunakan IT-BSC diyakini mampu memastikan sistem benar-benar berkontribusi dalam meningkatkan mutu pendidikan di era digital (Ummah, 2019).

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat beberapa kesenjangan penelitian (*research gap*) yang dapat diidentifikasi. Pertama, dari sisi objek, belum ada penelitian yang secara spesifik menganalisis kinerja LMS MadepKulon dengan pendekatan *IT Balanced Scorecard*. Kedua, dari segi analisis, sebagian besar penelitian terdahulu hanya menilai kinerja LMS dari sisi teknis dan kepuasan pengguna, sedangkan penelitian ini berupaya mengukur kinerja dari empat perspektif strategis IT-BSC agar hasil evaluasinya lebih komprehensif. Ketiga, dalam konteks implementasi, masih terbatas penelitian yang mengaitkan hasil evaluasi LMS dengan pencapaian tujuan institusi serta efektivitas pembelajaran digital pada periode pasca-pandemi. Keempat, dari sisi penerapan praktis, hasil penelitian sebelumnya belum banyak dimanfaatkan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan strategis terkait pengembangan sistem pembelajaran berbasis teknologi di Universitas Hayam Wuruk Perbanas. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kinerja LMS MadepKulon menggunakan pendekatan *IT Balanced Scorecard* (IT-BSC) dengan harapan hasilnya dapat memberikan wawasan strategis bagi pengembangan sistem pembelajaran digital yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna (Nabilah et al., 2023).

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja LMS MadepKulon di Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya berdasarkan perspektif *IT Balanced Scorecard* (IT-BSC)?
2. Faktor-faktor apa saja yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan pada LMS MadepKulon untuk memastikan kesesuaian kinerja sistem dengan standar kualitas yang diharapkan dan kebutuhan para pemangku kepentingan?

## 1.3. Batasan Penelitian

Agar pembahasan dalam penelitian ini tetap terfokus dan tidak menyimpang dari topik utama yang telah ditentukan, maka batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mencakup pengguna internal dan pemangku kepentingan yang terlibat langsung dalam penggunaan MadepKulon di Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.
2. Penelitian ini hanya menganalisis sejauh mana MadepKulon dapat memberikan gambaran untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, meningkatkan efisiensi operasional serta kapabilitas masa depan berdasarkan perspektif IT-BSC.
3. Penelitian ini menggunakan *Simple random sampling* dengan responden kuesioner sejumlah 100 *sample* dengan pembagian 10 merupakan jumlah dosen dan 90 merupakan mahasiswa pada Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis dan menjelaskan kinerja LMS MadepKulon di Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya berdasarkan empat perspektif *IT Balanced Scorecard* (IT-BSC).
2. Mengidentifikasi serta memberikan rekomendasi terhadap faktor-faktor yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan pada LMS MadepKulon agar kinerjanya sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan dan kebutuhan para pemangku kepentingan.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari pengukuran kinerja tata kelola teknologi informasi menggunakan kerangka *IT Balanced Scorecard* (IT-BSC) meliputi beberapa aspek penting, yaitu:

##### **1. Manfaat bagi Peneliti**

Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada peneliti mengenai tingkat kinerja dan kematangan sistem informasi pembelajaran (LMS MadepKulon) di lingkungan perguruan tinggi. Melalui penerapan pendekatan IT-BSC, peneliti dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari berbagai perspektif strategis teknologi informasi. Hasil penelitian ini tidak hanya memperkaya wawasan peneliti tentang teknik evaluasi kinerja TI dalam konteks akademik, tetapi juga menghasilkan rekomendasi konkret yang dapat digunakan sebagai dasar dalam perencanaan pengembangan dan peningkatan sistem informasi pendidikan di masa mendatang. Selain itu, penelitian ini memperkuat pemahaman peneliti mengenai integrasi antara manajemen TI dan strategi institusi pendidikan melalui kerangka IT-BSC sebagai alat evaluasi yang menyeluruh dan aplikatif.

##### **2. Manfaat bagi Pengguna (Mahasiswa dan Dosen)**

Penelitian ini membantu mengidentifikasi kebutuhan, harapan, serta keluhan pengguna terhadap LMS MadepKulon, sehingga dapat dijadikan dasar dalam perbaikan sistem yang lebih responsif dan berorientasi pada pengalaman pengguna. Melalui hasil analisis yang diperoleh, penelitian ini memberikan

rekomendasi peningkatan kualitas layanan, seperti perbaikan antarmuka pengguna (user interface), peningkatan stabilitas sistem, serta pengembangan fitur pembelajaran interaktif yang lebih sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan dosen. Dengan adanya rekomendasi tersebut, diharapkan kepuasan, keterlibatan, serta efektivitas penggunaan LMS dalam mendukung proses pembelajaran dapat meningkat secara signifikan.

### 3. Manfaat bagi Institusi (Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya)

Penelitian ini memberikan kontribusi strategis bagi institusi dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kontribusi LMS MadepKulon terhadap pencapaian tujuan pendidikan. Melalui penerapan IT-BSC, manajemen universitas memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kinerja LMS dari empat perspektif utama, yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dan penyusunan strategi pengembangan sistem. Hasil penelitian ini juga memberikan rekomendasi pengembangan MadepKulon yang mencakup aspek manajerial dan teknis, seperti optimalisasi infrastruktur TI, penguatan kebijakan tata kelola, peningkatan kompetensi pengguna, serta pengembangan berkelanjutan (continuous improvement) sesuai arah transformasi digital universitas. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai pedoman strategis untuk pengembangan dan peningkatan keberlanjutan LMS MadepKulon di masa depan.