

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejak awal didirikan yaitu pada tahun 1998 sampai awal tahun 2005, Rumah Zakat yang dulu bernama Dompot Sosial *Ummul Quro* masih menggunakan cara manual dan belum terintegrasi dalam melakukan pengelolaan zakat, infaq, dan shodaqoh yang sering mereka sebut ZIS. Segala bentuk transaksi yang terjadi di kantor cabang tidak bisa dimonitor secara langsung oleh kantor pusat. Pencatatan keuangan dan penyaluran dananya masih berbasis komputer *desktop*, dengan mengandalkan aplikasi *Microsoft Office* seperti *Excel* dan *Access*, koordinasi antar cabang lebih dominan menggunakan telepon dan faks, pengiriman dokumen dilakukan via surat. Hal ini jelas tidak efektif dan efisien. Seiring dengan perkembangan lembaga ini yang pesat dan semakin banyaknya jumlah kantor cabang yang menyebar di Indonesia, hal tersebut menjadi masalah yang sangat serius. Bahkan diakui oleh pihak Rumah Zakat bahwa kegiatan operasional lembaga sudah tidak bisa berjalan tanpa adanya sistem informasi terpusat dan terintegrasi. Sehingga pada tahun 2006 dibangunlah sistem informasi terpusat yang diberi nama Transaksi Online (TOL) untuk membantu pencatatan penerimaan donasi secara *real-time* dan *online*. Sistem informasi ini terus disempurnakan dan sekarang berganti nama menjadi *Collaboration Enterprise Zakat (Core-Z)*.

Sehubungan dengan hal tersebut, pengukuran kinerja sistem informasi menjadi hal yang tidak bisa diabaikan lagi pada lembaga Rumah Zakat karena memiliki peranan penting untuk mengevaluasi performa sistem informasi organisasi serta perencanaan tujuan di masa yang akan datang. Apalagi kini Rumah Zakat mempunyai keinginan untuk menjadi *World Class Socio-Religious NGO* [8], maka sistem informasi yang ada harus dikelola dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para *stakeholdernya*. Pada tahun 2010 mulai dilakukan pengukuran kinerja pada sistem informasi Rumah Zakat yaitu menggunakan *Balanced Scorecard*, tetapi metode ini hanya berfokus pada strategi, padahal ini kurang tepat. Bagaimana mungkin bisa merumuskan strategi yang tepat sebelum kebutuhan dan keinginan *stakeholder* sudah diidentifikasi dengan jelas? Untuk mengatasi hal tersebut, akan lebih tepat jika digunakan suatu pengukuran kinerja sistem informasi yang mengedepankan kepentingan seluruh *stakeholder*. Oleh karena itu, seharusnya kebutuhan dan keinginan *stakeholder* menjadi pertimbangan utama, baru kemudian strategi bisa dirumuskan. Sesuai dengan latar belakang kasus tersebut, maka penulis akan menggunakan metode *Performance Prism* untuk mengukur kinerja sistem informasi pada Rumah Zakat.

Performance Prism merupakan salah satu metode pengukuran kinerja yang mempunyai lima faset dan membentuk prisma segitiga tiga dimensi. Sisi atas merupakan *stakeholder satisfaction*, sisi bawah merupakan *stakeholder contribution*, dan tiga sisi samping yang lain adalah *strategies*, *processes*, dan *capabilities*. Metode ini dapat memberikan pengukuran yang komprehensif serta sudut pandang yang luas, sehingga dapat menyajikan gambaran realistis mengenai aspek-aspek penentu kesuksesan sistem informasi tersebut. Di samping itu, metode ini tidak hanya mengukur hasil akhir, tetapi juga aktivitas-aktivitas penentu hasil akhir. Dengan begitu akan memberikan gambaran kondisi sistem informasi yang sebenarnya secara jelas. Selain itu dirancanglah *Key Performance Indicator* (KPI) yaitu indikator-indikator kunci yang mengacu pada NIST SP800-55 sebagai tolak ukur dalam pengukuran kinerja. Penggunaan metode *Performance Prism* ini didukung dengan menggunakan Model Analisis Kuantitatif “TEV” yang disingkat MAKTEV untuk melakukan pembobotan.

1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah untuk tugas akhir ini dapat diklarifikasikan dalam beberapa poin di bawah ini:

1. Bagaimana cara mengukur kinerja dan menentukan lima faset *Performance Prism* dari sistem informasi *Core-Z* pada Rumah Zakat ?
2. Bagaimana cara menentukan KPI berdasarkan acuan dari NIST SP800-55?
3. Bagaimana cara melakukan pengolahan data dan pembobotan dengan Model Analisis Kuantitatif “TEV”?
4. Bagaimana usulan perbaikan kinerja terhadap sistem informasi dan prioritasnya setelah didapatkan hasil pengukuran kinerja dan dilakukan evaluasi?

1.3. Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Terukurnya kinerja dan mengetahui lima faset *Performance Prism* dari sistem informasi *Core-Z* pada Rumah Zakat.
2. Penentuan KPI berdasarkan acuan dari NIST SP800-55.
3. Mengetahui Bobot dari pengolahan data KPI dengan menggunakan Model Analisis Kuantitatif “TEV”.
4. Memberikan usulan perbaikan kinerja terhadap sistem informasi pada Rumah Zakat dan prioritasnya setelah didapatkan hasil pengukuran dan dilakukan evaluasi.

1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada tugas akhir ini, yaitu:

1. Studi kasus dilakukan di kantor pusat Rumah Zakat Bandung.
2. Sistem informasi yang diukur dan dianalisis kinerjanya adalah *Core-Z* yang digunakan oleh *stakeholder* dalam jangka waktu 2015-2016 yaitu saat penelitian ini berjalan.
3. Penentuan KPI berdasarkan pada *blueprint* yang sudah ditetapkan perusahaan.
4. Sampel yang berperan sebagai responden dalam pengisian kuisisioner jumlahnya menyesuaikan dengan keadaan dan sesuai kesepakatan dengan pihak Rumah Zakat dan dipilih secara acak.
5. Tidak dilakukan agregat KPI untuk mengetahui nilai kinerja sistem informasi secara keseluruhan.
6. *Round table meeting* hanya dilakukan antara peneliti bersama dengan tim divisi IT.

1.5. Metodologi Penyelesaian Masalah

Metodologi yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan ini adalah sebagai berikut:

1. Studi literatur
 - a. Mencari topik penelitian beserta alasan atau dasar berpikir mengapa topik penelitian tersebut yang dipilih, kemudian menetapkan topik penelitian yaitu pengukuran kinerja sistem informasi.
 - b. Mempelajari dan mengidentifikasi metode yang paling cocok dan tepat untuk mengukur kinerja sistem informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian ini.
2. Tahap penelitian
 - a. Membangun konsep pengukuran kinerja.
 - b. Mencari *study* kasus yang dirasa tepat untuk dianalisis.
 - c. Menghubungi dan mengunjungi pihak terkait yaitu tim IT Rumah Zakat untuk menyampaikan tujuan serta meminta izin kemudian mengumpulkan data-data yang diperlukan.
 - d. Melakukan penelitian di lembaga tersebut serta mengidentifikasi siapa saja *stakeholderCore-Z*.
 - e. Melakukan wawancara kepada divisi IT dan divisi lain untuk mendapatkan data *stakeholder satisfaction*.
 - f. Mengidentifikasi *strategy*, *process*, dan *capabilities* masing-masing *stakeholder* melalui wawancara dengan bagian *system* (tim IT) Rumah Zakat.

- g. Mengidentifikasi dan menyusun KPI dan PI berdasarkan referensi dari NIST SP800-55 dan diskusi dengan tim IT Rumah Zakat .
 - h. Membuat *Decision Tree* (pohon keputusan) dari data hasil wawancara dan kuisisioner.
 - i. Melakukan pembobotan menggunakan *Delphi Method*.
 - j. Melakukan penilaian kerja dengan *Expected Value* sebagai metode optimasi pohon keputusan dan pembobotan.
3. Tahap analisis hasil dan kesimpulan
Menganalisis hasil pengujian yang mengacu pada perumusan masalah dan tujuan penelitian, kemudian dilanjutkan dengan penarikan kesimpulan dari hasil yang didapat.
4. Tahap penyusunan laporan Tugas Akhir
Pada tahap ini, dilakukan penyusunan laporan Tugas Akhir yang berfungsi sebagai dokumentasi mengenai apa yang selama ini sudah dikerjakan, dengan mengikuti aturan-aturan yang ditetapkan oleh institusi.