

KAJIAN ORGANISASI PEMBELAJARAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN UNTUK PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PADA MAHASISWA

Alim Hardiansyah, Purwanto, Ravie Kurnia Laday

hardiansyahalim@ista.ac.id, purwanto@yahoo.co.id, ravie@ista.ac.id

Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Visual

Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal

Abstract

Business development, particularly in the field of education these days is growing very fast. Therefore ISTA (Faculty of Information Technology and Visual Communication FTIKV) should have a long-term goal of an organization to gain a sustainable competitive advantage, namely by having the ability to learn faster than its competitors. The faster an organization capable mastering a new knowledge, the organization has already done than its competitors. This study describes the process of learning in five disciplines learning according to Senge, namely personal mastery, mental models, shared vision team learning and system thinking, with reference to the concept of Senge on the Organisasi pembelajaran, interesting to study the extent to which the fifth discipline learning of the implications for communication within the organization in line with the growing motivation to learn from members of the organization, as well as the extent to which the learning process has implications for the quality of service to students. Research will be done in several ways and is centered on how the management information system can be a reference in making the right decisions in order to bring change for the better progress of the organization so that it can be more superior than its competitors. With the management information system is expected to be no common ground in view of advantages and disadvantages in FTIKV ISTA.

Keywords: Organisasi pembelajaran, Management Information Systems, quality of Services

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi yang sudah berdiri dan ingin berkembang akan selalu belajar agar hari esok lebih baik dari hari ini, sehingga kemampuan organisasi untuk mendapatkan keunggulan bersaing, intinya adalah organisasi dituntut bisa dan mampu untuk belajar dan berkembang secara terus menerus, “*in the long run, the only sustainable source of competitive advantage is your organization's ability to learn faster than its competition*”, Senge (1993).

Hal tersebut yang dirasakan oleh ISTA sebagai salah satu Institut swasta yang sedang mengalami perkembangan yang cukup pesat. Dalam masa perkembangannya ISTA masih perlu banyak belajar dalam mengembangkan bisnisnya yaitu dalam bidang pendidikan, agar dapat bersaing dengan organisasi yang bergerak di bidang yang sama.

Namun persaingan antar perguruan tinggi yang semakin ketat menuntut adanya perbaikan serta pengembangan kualitas pelayanan pendidikan kepada pelanggan (mahasiswa dan calon mahasiswa). Berdasarkan hal itu, proses bisnis di ISTA umumnya dan FTIKV khususnya yang telah ada sebelumnya perlu dikaji dan ditingkatkan atau diperbaiki untuk menemukan cara-cara untuk

menghasilkan produk atau jasa yang lebih baik dalam waktu singkat. Perbaikan serta pengembangan proses bisnis tersebut antara lain bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, mengurangi biaya, berbagi data dan informasi, penggunaan teknologi informasi yang tepat guna dan tepat waktu, mengurangi dijalanannya sistem ganda, dan pemanfaatan teknologi.

Selain itu diperlukan juga adanya sebuah organisasi pembelajaran dalam pengembangan sistem informasi manajemen agar sebuah organisasi mampu bersaing dengan pesaingnya. Hal senada dikatakan oleh Sun and Scott (2003) bahwa sebuah organisasi pembelajaran merupakan pembelajaran yang membawa sebuah organisasi pada tingkatan yang didambakan, yang mana pembelajaran dituntut mentransfer dari pola individu menjadi bentuk pembelajaran dari sebuah *organization*, lebih luas lagi bentuk sebuah pembelajaran kemudian menjadi *inter-organization* dan *veci versa*, hal ini dituntut untuk menghasilkan perubahan didalam perilaku, jika ini tidak berhasil maka dapat diartikan perubahan bentuk pembelajaran tidak berhasil.

Organisasi pembelajaran adalah proses pembelajaran, dimana didalamnya berisikan pertanyaan bagaimana individu didalam

organisasi belajar, proses pembelajaran di organisasi mungkin menghasilkan perubahan dalam perilaku atau mungkin bisa menjadi suatu hal yang penting untuk masa depan yang akan datang. Keduanya ini tercakup dalam organisasi pembelajaran.

Sehubungan dengan kondisi organisasi pembelajaran pada sebuah organisasi maka komunikasi termasuk salah satu hal yang penting di dalamnya, salah satu contoh pada saat *transfer knowledge* antara dua individu, apa yang ingin disampaikan oleh pemberi informasi dituntut untuk dapat ditangkap dengan persepsi yang sama pada penerima informasi, dari contoh diatas dapat dikatakan bahwa komunikasi berperan penting di dalam proses *learning* dan ini dituntut agar dapat bisa terlihat dalam sebuah Organisasi pembelajaran.

Mengacu pada pemikiran diatas maka organisasi pembelajaran dalam hubungannya dengan komunikasi, motivasi untuk belajar dan kualitas pelayanan yang baik dituntut untuk bisa diterapkan dengan benar dan tepat di dalam organisasi sehingga organisasi memberikan kepuasan kepada konsumennya atau pelanggan.

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Ruang lingkup yang akan diteliti adalah ISTA khususnya FTIKV yang perlu memanfaatkan hasil perkembangan teknologi informasi dalam penyelenggaraan kegiatan akademiknya, mencakup penggunaan teknologi informasi untuk menunjang proses belajar mengajar dan sistem administrasi akademik yang terkelola dengan baik. Dengan penerapan teknologi tersebut, diharapkan kegiatan akademik dapat berlangsung dengan lebih efisien dan efektif.

1.3 Identifikasi Masalah

Mengingat permasalahan yang akan diangkat cukup kompleks dan luas, yakni bagaimana sebuah pembelajaran organisasi dalam pengembangan sistem informasi manajemen dapat menciptakan pelayanan pelanggan maka agar tidak terjadi pembauran dan penyempitan objek penelitian, diidentifikasi masalah tersebut dalam beberapa hal:

1. Apakah sebuah organisasi pembelajaran dapat meningkatkan mutu pelayanan?
2. Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keberhasilan sebuah organisasi?
3. Apakah sistem informasi manajemen memiliki peran yang penting dalam meningkatkan mutu pelayanan?

4. Apakah ditemukan perbedaan sebelum dan sesudah sebuah organisasi menggunakan organisasi pembelajaran?

1.4 Perumusan Masalah

Memperhatikan hal-hal tersebut, Peneliti hanya akan merumuskan masalah, sebagai berikut :

1. Bagaimana proses *learning* dalam rangka pengembangan sistem informasi manajemen yang melibatkan *personal mastery* (penguasaan diri), *mentals models* (model-model mentalitas), *shared vision* (berbagi pandangan), *team learning* (kelompok belajar), dan *system thinking* (sistem berfikir) dapat berlangsung di FTIKV ISTA?
2. Bagaimana proses *learning* dalam rangka pengembangan sistem informasi manajemen berimplikasi pada komunikasi di FTIKV ISTA ?
3. Bagaimana proses *learning* dalam rangka pengembangan sistem informasi manajemen berimplikasi pada *motivasi to learn* (motivasi untuk belajar) di FTIKV ISTA?
4. Bagaimana proses pembelajaran dalam rangka pengembangan sistem informasi manajemen berimplikasi pada *service quality* dari organisasi sehingga meningkatkan mutu pelayanan FTIKV ISTA ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan teoritik dari penelitian ini adalah mencari cara yang tepat untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan (mahasiswa dan calon mahasiswa). Selanjutnya tujuan praktis dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data empiris dari hasil analisa yang dilakukan tentang:

1. Menganalisis proses bisnis yang dapat diperbaiki dengan menerapkan pembelajaran organisasi dalam rangka meningkatkan sistem pelayanan kepada pelanggan agar tercipta kepuasan pelanggan.
2. Mempelajari seberapa besar dampak yang dirasakan dengan adanya penerapan sistem informasi manajemen pada FTIKV ISTA terhadap peningkatan efisiensi dan keefektifan kegiatan pelayanan pelanggan.
3. Mempelajari keuntungan yang didapatkan dengan adanya investasi teknologi informasi yang mensupport proses perbaikan kegiatan organisasi yang berhubungan dengan kemudahan-kemudahan yang dapat dirasakan oleh pelanggan (mahasiswa).

1.6 Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan bagi seluruh organisasi yang bergerak dibidang yang sama umumnya dan FTIKV ISTA khususnya untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan sehingga program kerja yang akan dijalankan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan.

1.7 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif karena menawarkan keluwesan yang sangat tinggi, disamping juga menawarkan kebebasan untuk mendapatkan informasi dari tangan pertama (*first hand informan*). Adapun bentuk macam dan metode yang digunakan dalam pendekatan kualitatif seperti : *case studi, focus group, historical, ethnografi* dan lain sebagainya.

Desain penelitian memuat sejauh mana peneliti dapat mengeneralisasikan hasil penelitian, dimana hasil interpretasi dapat digeneralisasikan pada populasi yang lebih besar pada situasi yang berbeda.

1.8 Metode Pemilihan Sampel.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam pemilihan sampel digunakan metode non-random sampling dengan teknik *convenience sampling* dimana sampel dipilih sesuai keinginan peneliti dengan alasan ketersediaan anggota atau yang mudah diperoleh.

1.9 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini terdapat enam sumber yang bisa digunakan dalam mengumpulkan data, yaitu : dokumen, rekaman arsip, wawancara, pengamatan langsung, observasi partisipan dan perangkat-perangkat fisik. Dalam pengumpulan data ini diperlukan ketrampilan dan prosedur metodologis yang berbeda-beda.

1.10 Instrumentasi

Berikut instrumen penelitian :

1. Wawancara, yaitu mengadakan interview dan tanya jawab secara langsung dengan personel yang terkait dengan objek penelitian.
2. Pengaplikasian program CDC EZ-TEXT dalam pengolahan data. Sofetware ini membantu peneliti dalam membuat, mengatur dan menganalisis database kualitatif semi terstruktur. Melalui program ini peneliti dapat memasukkan data dan membuat buku koding, menelusuri database mengidentifikasi bagian-bagian teks untuk menemukan situasi khusus, mengekspor data dan menggabungkan beberapa file data yang

telah dibuat dan dari program tersebut peneliti bisa merangkum hasil penelitian.

1.11 Teknik Analisis Data

Teknik analisis lebih mengarah pada *explanatory*, yang mana akan banyak dilakukan analisis dan penjelasan serta data yang didapatkan selama penelitian ini dilakukan, berikut ini garis besar teknik analisis yang dilakukan dalam penelitian ini :

1. Menganalisis setiap data yang relevan, yang menunjukkan proses *learning* sesuai dengan konsep organisasi pembelajaran menurut senge yang merujuk pada lima disiplin learning yaitu : *personal mastery, mental model, shared vision, team learning dan system thinking*. Serta komunikasi yang baik didalam sebuah organisasi. Sejauh mana kelima disiplin *learning* dapat nampak sebagai hasil dari proses *learning* di FTIKV.
2. Menganalisis sejauh mana proses learning dengan penerapan sistem informasi manajemen didalamnya dapat dirasakan manfaatnya bagi pimpinan dalam hal pengambilan keputusan sehingga proses komunikasi kepada anggota organisasi dapat akurat, tepat waktu dan relevan, kemudian lebih jauh lagi menganalisis bagaimana kebijakan-kebijakan pimpinan menumbuhkan *motivation to learn* pada diri tiap anggota untuk meningkatkan kemampuan dirinya dan akhirnya adalah menganalisis sejauh mana hal tersebut dapat menciptakan *service quality* dan kepuasan pelanggan.
3. Menganalisis sejauh mana peran sistem informasi pada komunikasi internal yang baik (jika ada) dan *motivation to learn* (jika ada) dari anggota organisasi, dihubungkan dengan kepuasan pelanggan yang terlihat dari sosialisasi yang dilakukan konsumen yang merasa puas akan layanan organisasi keluar organisasi.
4. Melakukan proses *pattern-matching*. Untuk membandingkan cara pikir secara empiris dan logis yang didasarkan pada suatu pola tertentu yang didasarkan pada suatu atau beberapa prediksi tertentu dengan apa yang ditemukan selama melakukan penelitian.
5. Melakukan *chain of evidence*, dengan menganalisis keterkaitan diantara data yang dikumpulkan dalam penelitian *case study* ini.
6. Melakukan *triangulasi* pada saat pengumpulan data. Sehingga data yang dikumpulkan benar-benar valid dan terpecaya. Perbedaan perspektif dari setiap

sudut pandang mengenai proses sistem informasi manajemen dapat diketahui dari sudut pandang dosen, karyawan dan mahasiswa selaku konsumen dan akhirnya dapat didapatkan solusi yang terbaik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Organisasi Pembelajaran

Organisasi pembelajaran menurut pakar organisasi pembelajaran: *Organization Learning (are) organizations where people continually expand their capacity to create the results truly desire, where new and expansive patterns of thinking are nurtured, where collective aspiration is set free, and where people are continually learning to see the whole together.* Senge dalam Smith, M. K (1990) yang mana menurut Senge bahwa organisasi pembelajaran adalah organisasi dimana orang didalamnya secara terus menerus mengembangkan kapasitas untuk membentuk suatu hasil yang benar-benar didambakan, yang mana pola pikir yang baru dan yang luas dijaga, aspirasi kelompok diatur secara bebas dan orang selalu terus menerus belajar untuk melihat semuanya sebagai satu kesatuan.

2.2 Komunikasi

Komunikasi dijelaskan sebagai proses informasi dimana dipertukarkan antara individu yang satu dengan yang lainnya Shani dan Lau (2005),

2.3 Motivation to Learn

Motivation to learn, merupakan salah satu bentuk kebutuhan akan aktualisasi diri, dimana anggota organisasi terdorong untuk belajar mengenai sesuatu yang bisa menumbuhkan nilai pada dirinya sendiri. orang yang mempunyai *motivation to learn* akan mendapatkan respect atau pengakuan dari orang lain, ini termasuk dalam kebutuhan dalam kebutuhan akan *self-actualization*.

2.4 Implikasi Proses Learning terhadap Motivation to Learn

Motivation to learn, merupakan salah satu bentuk kebutuhan akan aktualisasi diri, dimana anggota organisasi terdorong untuk belajar mengenai sesuatu yang bisa menumbuhkan nilai pada dirinya sendiri inilah yang harus didapatkan dan ditunjukkan oleh sebuah organisasi pembelajaran yang selalu melakukan proses *learning*.

2.5 Implikasi Organisasi pembelajaran terhadap service quality dan kepuasan pelanggan.

Mengetahui kepuasan pelanggan diperlukan untuk mengevaluasi seberapa jauh organisasi tanggap terhadap apa yang dibutuhkan oleh pelanggan, jika kualitas

layanan yang diberikan oleh FTIKV kepada konsumen yaitu mahasiswa sudah tepat, maka diharapkan pelanggan akan merasa puas. Dengan puasnya pelanggan dari FTIKV, diharapkan reputasi dan kualitas lulusan dari fakultas ini sendiri akan semakin baik..

2.6 Sistem Informasi Manajemen

Gordon B.Davis (1993:23) mengemukakan beberapa istilah mengenai Sistem Informasi Manajemen (*Manajemen Information System*) seperti sistem informasi /keputusan dan sistem informasi. Dalam beberapa buku disebut sistem informasi bagi pimpinan dan sebagainya. Walaupun demikian, dari beberapa pengertian dapat ditarik suatu pengertian bahwa didalam Sistem Informasi Manajemen (SIM) terkandung pengertian sistem pengolahan informasi dalam menunjang pelaksanaan manajemen.

III. PEMBAHASAN ANALISIS DATA

Dalam bab ini, dibahas analisis data yang didapat dari berbagai sumber bukti, interpretasi, serta pembahasan. Hal ini yang akan dijabarkan adalah keterkaitan diantara multi sumber bukti terhadap proposisi, serta kendala-kendala yang dialami selama penelitian ini. Berikut ini merupakan analisis dan pembahasan lebih lanjut dengan menggunakan CDC Ez-text akan diperoleh penguatan mengenai keterkaitan multi sumber bukti terhadap keempat proposisi.

3.1 Proposisi 1 : proses learning dalam rangka pengembangan sistem informasi manajemen telah berjalan dengan baik di dalam organisasi, Analisis Data yang berkaitan dengan Proposisi 1

3.1.1 Dimensi disiplin I : Personal Mastery

1. Dosen

Bahwa sistem informasi dalam proses *learning* sangat mendukung pengambilan kebijakan yang dilakukan oleh pimpinan sehingga motivasi untuk senantiasa mengembangkan kompetensi atau kemampuan diri dapat terwujud dalam diri setiap dosen di FTIKV.

2. Karyawan

Bahwa mayoritas karyawan menjawab bahwa sistem informasi dalam proses *learning* mempengaruhi kebijakan pimpinan untuk meningkatkan motivasi belajar, walaupun kesempatan yang diberikan lebih banyak untuk para dosen dan untuk karyawan masih kurang.

3. Pimpinan

Bahwa persepsi pimpinan adalah hampir semua anggota organisasi baik itu dosen dan karyawan berperan aktif dalam

mengembangkan diri, kecil sekali yang resistance.

3.1.2 Dimensi disiplin II : *Mental models*

1. Dosen

Bahwa sistem informasi yang ada belum terlalu mempengaruhi adanya proses refleksi dan klarifikasi dengan alasan berbagai macam keterbatasan.

2. Karyawan

Karyawan merasa bahwa dengan adanya sistem informasi proses refleksi dan klarifikasi dan refleksi yang ada sudah berjalan baik.

3. Pimpinan

Dilihat sudut pandang pimpinan secara organisasional, pimpinan merasakan sudah adanya proses refleksi dan klarifikasi dalam tubuh organisasi, baik itu dari pimpinan sendiri, dosen maupun karyawan.

3.1.3 Dimensi disiplin III : *Shared visions*

1. Dosen

Kemajuan sistem informasi merupakan salah satu alat yang penting dalam menentukan kebijakan jangka panjang yang diambil pimpinan.

2. Karyawan

Karyawan merasa bahwa pimpinan sudah dapat membangun komitmen dalam diri mereka, dengan membangun suasana kerja yang kondusif, memenuhi kebutuhan perangkat dalam bekerja dalam hal sarana dan prasarana, meningkatkan penghasilan dan insentive.

3. Pimpinan

Pimpinan juga menyatakan bahwa sistem informasi yang ada di FTIKV sudah semakin baik sehingga penginformasian rencana jangka panjang organisasi juga semakin baik.

3.1.4 Dimensi disiplin IV : *Team learning*

1. Dosen

Peran serta dosen dalam *sharing knowledge* sudah cukup aktif, hal ini dapat dilihat dari keinginan, kesempatan, dan kemauan yang dimiliki para dosen FTIKV yang selalu membuka diri dalam kegiatan diskusi.

2. Karyawan

Karyawan juga selalu berusaha untuk aktif dalam proses *sharing knowledge* di FTIKV, walaupun dirasakan kesempatan yang ada tidak terlalu banyak.

3. Pimpinan

Pimpinan sudah merasakan adanya proses *sharing knowledge* yang baik antara anggota organisasi walaupun masih belum maksimal.

3.1.5 Dimensi disiplin V : *System thinking*

1. Dosen

Dosen bahwa mereka merasakan adanya proses penyatuan pola pikir lewat dialog, komunikasi, dan pertemuan serta rapat-rapat bahkan dalam forum yang informal.

2. Karyawan

Karyawan yang senada dengan jawaban dosen bahwa mereka merasakan adanya pensinergian pola pikir melalui dialog, komunikasi, pertemuan serta rapat-rapat yang rutin dilakukan.

3. Pimpinan

Pimpinan menyatakan bahwa pensinergian yang terjadi saat ini sudah sangat baik melalui rapat rutin bulanan, forum dialog, dan pertemuan.

3.2.1 Data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pimpinan

Wawancara yang dilakukan oleh pimpinan FTIKV didapatkan bahwa FTIKV adalah sebuah organisasi yang bisa dikatakan dalam proses menjadi sebuah organisasi yang *Organisasi pembelajaran*.

3.2.2 Implementasi *personal mastery* berkaitan dengan proposisi 1

Pada *personal mastery*, tiap individu dosen dan karyawan dituntut untuk bisa mengembangkan diri dengan adanya kebijakan, kesempatan dan lingkungan yang sudah tercipta oleh pimpinan dalam fakultas

Pada karyawan *personal mastery* hanya terjadi ketika ada tuntutan dan penugasan dari pimpinan bagi para karyawan untuk mengembangkan dirinya, kesempatan yang diberikan oleh pimpinan sendiri dibatasi pada kerja.

3.2.3 Implementasi *mentals models* berkaitan dengan proposisi 1

Pada *mentals models* yang ada didalam FTIKV sangat terlihat dari refleksi dan klarifikasi yang dilakukan oleh dosen, karyawan dan pimpinan, namun dengan porsi yang berbeda dengan skala yang berbeda, dimana pimpinan lebih banyak melakukan refleksi dan klarifikasi.

3.2.4 Implementasi *shared vision* berkaitan dengan proposisi 1

Pada pengimplementasi *shared visions*, terungkap bahwa penginformasian rencana jangka panjang dalam pengembangan FTIKV berjalan dengan lancar dengan sistem informasi yang akurat, begitu pula jika ada perubahan dalam kebijakan atau tujuan dari fakultas, ditemukan bahwa dalam sekali rapat, visi dan misi sudah dapat diinformasikan dengan baik, hal ini dikarenakan jumlah dosen dan karyawan yang tidak terlalu banyak. informasi apa pun yang terbaru sudah bisa tersampaikan dengan baik kesemua dosen dan karyawan, sehingga

tidak memerlukan usaha yang lebih dari pribadi dosen dan karyawan dalam menginformasikan visi dan misi atau kebijakan yang baru.

3.2.5. Implementasi *team learning* berkaitan dengan proposisi 1

Implementasi *team learning* pada FTIKV ISTA, terungkap bahwa kelompok belajar yang terjadi lebih banyak terjadi pada dosen dibandingkan dengan karyawan yang tidak mempunyai kelompok belajar, baik secara formal dan informal, yang terjadi pada kelompok dosen secara formal yaitu diskusi ilmiah yang dilakukan secara periodik setiap rabu, dan juga terjadi dalam *team teaching* yang ada, namun kelompok belajar atau diskusi yang terjadi secara informal dan bentuk secara dadakan sangat sering terjadi, sedangkan pada kelompok karyawan hampir tidak terjadi, baik formal dan informal, hal yang sama juga terungkap dari peran serta dosen yang aktif dalam *sharing knowledge* diantara sesama dosen, dibandingkan dengan peran serta dari karyawan dan sesama karyawan yang terkesan sanag pasif.

3.2.6 Implementasi *system thinking* berkaitan dengan proposisi 1

Sistem thinking yang dikembangkan pada FTIKV didasarkan komunikasi dan dialog. Dimana pada dasarnya perencanaan datangnya dari pribadi-pribadi bawahan dalam hal ini dosen namun tetap kebijakan tersebut diturunkan dari pimpinan, hal ini yang dilakukan adalah melalui dialog, dan komunikasi dalam rapat atau pertemuan-pertemuan formal dan informal, hal ini yang terjadi dalam pengimplementasi *system thinking* dengan karyawan dan juga dosen.

3.2.7 Hasil pengimplementasian *personal mastery, mental models, shared vision, team learning* dan *system thinking* dalam proses learning yang berkaitan dengan proposisi 1

Penerapan kelima disiplin learning yaitu *personal mastery, mental models, shared vision, team learning* dan *system thinking*. Dalam proses learning membuat FTIKV memiliki keunggulan dalam hal sumber daya manusianya terutama pada staf akademiknya. Hal ini terlihat dari elima disiplin learning yang nampak pada tiap pribadi dosen yang ada.

3.2.8 Pembahasan Proposisi 1

Pada penelitian ini fakta yang didapat dari berbagai sumber bukti diataranya dokumentasi, arsip, wawancara dan observasi langsung yang didapatkan dan dilakukan serta dengan membangun keterkaitan temuan yang didapat pada saat mengumpulkan dan menganalisis temuan, dapat disimpulkan bahwa terdapat usaha yang nyata dalam lima disiplin

learning tersebut yang diimplementasikan kedalam organisasi baik itu secara individu, grup maupun organisasi, learning bukan sekedar suatu kewajiban melainkan merupakan sebuah kebutuhan dari anggota organisasi, namun pada sebagian dari karyawan belum bisa merasakan *personal mastery* pada diri sendiri maupun yang diberikan oleh organisasi untuk mengembangkan diri, disinilah diperlukan evaluasi yang lebih lanjut dari prose learning yang dilaksanakan di FTIKV.

Dalam penelitian ini didapatkan data yang menunjukkan bahwa proses learning yang dilakukan memperbesar kapasitas dan refleksi akan lingkungan eksternal selalu dilakukan, hal ini dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. Dalam penyebaran informasi dan kebijakan jangka panjang yang dilakukan oleh pimpinan kepada anggotanya sudah berjalan dengan lancar, penyebaran informasi yang sering terjadi pada kelompok dosen dibandingkan dengan kelompok karyawan. Pada hasil penelitian case study ini dapat disimpulkan bahwa dinamika proses learning yang ada pada FTIKV, sudah merupakan tahapan awal dari *Organisasi pembelajaran* didukung dengan sistem inforamasi yang ada tapi masih diperlukan penyempurnaan dalam berbagai hal, yang paling mendasari secara jelas adalah terjadinya perubahan dalam behavior secara menyeluruh dalam organisas sudah bisa dikatang leraning organization.

3.2 Proposisi II : Penerapan proses learning tersebut berimpilaksi pada lancarnya komunikasi internal organisasi, Analisis data yang berkaitan dengan proposisi II

1. Dosen

Komunikasi antara atasan dan bawahan maupun dengan teman selevel pada satu bagian telah berjalan lancar, disini juga nampak bahwa pimpinan berhasil menciptakan komunikasi yang egaliter, tidak birokratis dan open-minded didalam FTIKV selain itu sistem informasi yang baik dan tepat adlam sebuah proses *learning* sangat membantu keakuratan, ketepatan waktu dan kerelevanan informasi yang mana kemudian itu dapat dijadikan suatu panduan bagi pimpinan dalam menciptakan komunikasi yang lancar antara semua bagian.

2. karyawan

Karyawan menyatakan hal yang senada dengan dosen bahwa sistem informasi dalam proses *learning* dapat menciptakan keleluasaan dalam berkomunikasi, selain itu juga adanya keterbukaan dan sikap saling menghargai membuat komunikasi semakin berjalan lancar. Pengembangan sistem

informasi manajemen dalam proses *learning* juga mempengaruhi kebijakan pimpinan, namun tentu saja semua hal dibicarakan terlebih dahulu sebelum diputuskan. Pada akhirnya hal tersebut membuat informasi yang didapat lebih akurat, tepat waktu dan relevan

3. Pimpinan

Pimpinan menyatakan komunikasi yang terjalin sangat baik, namun harus tetap menjunjung nilai tata karma karena semua yang bekerja di FTIKV pasti memiliki visi dan misi yang sama dalam mengembangkan FTIKV. Komunikasi secara lisan sudah berjalan lancar begitu pula dengan komunikasi secara tertulis yang mungkin hanya sebuah birokrasi, karena adanya pembagian wewenang, pimpinan juga merasakan bahwa dengan adanya penerapan sistem informasi manajemen informasi yang didapat lebih akurat, tepat waktu dan relevan sehingga dapat menghasilkan kebijakan yang lebih baik untuk kemajuan FTIKV

3.2.1 Triangulasi terhadap implementasi proses learning yang berkaitan dengan proposisi II

Seiring penerapan proses learning yang tercermin dalam lima disiplin learning maka bisa dilihat hasilnya pada komunikasi internal yang terjadi didalam FTIKV, karena sistem informasi yang ada merupakan pengelompokan data dimana komunikasi terjadi antara atasan dan bawahan, komunikasi yang terjadi diantara sesama rekan kerja sangat lancar dalam artian tidak birokratis, egaliter dan open minded, hampir tidak ditemui hambatan sama sekali, karena dalam situasi komunikasi yang egaliter, norma, etika dan sopan santun, masih dijadikan batasan jelas.

3.2.2 Pembahasan Proposisi II

Pada penelitian ini fakta yang didapatkan dari berbagai sumber bukti diantaranya dokumentasi, arsip, wawancara dan observasi langsung yang didapatkan dan dilakukan serta membangun keterkaitan temuan yang didapat dan dilakukan serta membangun keterkaitan dengan proposisi kedua ini dapat disimpulkan bahwa dengan dilaksanakan proses learning di FTIKV dalam rangka pengemabngan sistem informasi berimbas pada komunikasi yang lebih lancar dalam artian tidak birokratis, egaliter dan open minded didalam organisasi diantara anggota yang terdapat didalamnya. mayoritas dari anggota organisasi merasakan bahwa komunikasi internal telah berjalan dengan baik, hasil yang didapatkan pada penelitian case study

dan pra case study juga menunjukkan hal yang sama.

Komunikasi yang berlangsung pada FTIKV merupakan hasil proses learning yang sudah berjalan, komunikasi yang berjalan bisa dikatakan telah menjadi suatu budaya dan norma yang ada di didalam FTIKV.

Kelima disiplin learning yaitu personal mastery, mental models, shared visions, team learning dan system thinking dalam pengimplementasiannya membutuhkan komunikasi, bahkan jika sudah terimplementasi dan hanya memaintain kelima disiplin tersebut, komunikasi sangat diperlukan.

3.3 Proposisi III : Penerapan proses learning tersebut berimplikasi pada bertumbuhnya *motivation to learn* dari anggota organisasi, Analisis yang berkaitan dengan proposisi III

1. Dosen

Adanya perubahan kebijakan pimpinan seiring dengan perkembangan sistem informasi didalam tubuh organisasi. Kebijakan pimpinan untuk dapat terus meningkatkan kemampuan anggota organisasi dengan memberikan beasiswa studi lanjut meningkatkan keinginan dosen untuk selalu bisa mengembangkan diri dengan belajar. Namun ternyata dengan ada ataupun tidak adanya bantuan dana dari organisasi FTIKV, keinginan dosen untuk meningkatkan kemampuannya tetaplah sangat besar, karena itu dirasakan sebagai suatu bentuk tuntutan/kewajiban

2. Karyawan

bahwa perkembangan sistem informasi didalam organisasi harus senantiasa dibarengi dengan peningkatan kemampuan. Kebijakan pimpinan berupa pemberian beasiswa dirasa dapat meningkatkan keinginan untuk selalu belajar namun skaryawan merasa kesempatan yang diberikan hanya dititik beratkan pada kebutuhan dosen, dan untuk karyawan masih kurang. Namun hal tersebut tidak menyurutkan keinginan untuk terus meningkatkan kemampuannya walupun tanpa bantuan dari FTIKV.

3. Pimpinan

Keseragaman pendapat pimpinan dari yang telah dikemukakan sebelumnya oleh dosen dan karyawan, bahwa FTIKV selalu berusaha memotivasi anggotanya untuk dapat terus meningkatkan kemampuannya, dengan memberikan beasiswa dan juga adanya perbaikan sarana dan prasarana, tapi hal tersebut lebih besar diperuntukkan kepada dosen. Pimpinan juga merasakan

adanya kemauan dari dosen dan karyawan untuk terus dapat meningkatkan kemampuannya walaupun tanpa adanya dukungan dari FTIKV. Namun begitu hal tersebut belum menyeluruh, baru hanya pada beberapa orang karena tentu saja karena adanya berbagai macam keterbatasan.

3.3.1 Triangulasi terhadap proses learning yang berkaitan dengan proposisi III

Dengan adanya proses learning yang nampak pada kelima disiplin learning yang ada didalam FTIKV, turut membantu dalam mengembangkan *motivation to learn* dari pada diri dosen dan karyawan, terutama pada diri dosen, *motivation to learn* sendiri sebenarnya telah tertanam didalam pribadi dosen sebagai suatu keharusan yang melekat, sehingga dengan adanya proses learning ini hanya lebih meningkatkan *motivation to learn* yang sudah ada. Sedangkan pada diri karyawan masih kurang, lebih dikarenakan tingkat pendidikan yang mempengaruhi pola pikir dari karyawan, sehingga terbatas pada tugas kerja dan pelatihan yang diberikan oleh institusi.

3.3.2 Pembahasan Proposisi III

Pada penelitian ini data yang didapatkan dari berbagai sumber bukti diantaranya dokumentasi, arsip, wawancara dan observasi langsung yang didapatkan dan dilakukan seta membangun keterkaitan temuan pada saat mengumpulkan dan menganalisis temuan mengenai *motivation to learn* yang ada, dapat disimpulkan bahwa penerapan proses learning tersebut berimplikasi pada pertumbuhannya *motivation to learn* dari anggota organisasi. *Motivation to learn* yang bertumbuh sangat berkaitan dengan komunikasi dan pemberdayaan yang dirasakan oleh anggota organisasi, yang merupakan bagian dari sebuah proses learning.

Pada kelompok dosen nampak bahwa mereka senantiasa melakukan pembelajaran baik itu secara individu maupun kelompok, hal ini bukan hanya didasarkan pada kebijakan yang menuntut agar hal tersebut dilakukannya namun lebih pada keinginan atau kebutuhan yang harus selalu ingin dipenuhi.

Pada kelompok karyawan sebenarnya motivasi tersebut muncul sudah ada namun diperlukan stimulus yang lebih agar motivasi tersebut muncul dan menghasilkan sesuatu yang berguna bagi organisasi, hambatan atau barrier lebih terasa pada kelompok karyawan yang latar belakang pendidikan yang rendah dan prioritas kebutuhan yang masih pada tahapan memenuhi kebutuhan pokok dan rasa aman, namun ditemukan juga bahwa tidak semua karyawan merasakan hambatan tersebut, terdapat juga

karyawan yang secara individu mempunyai motivasi tersebut.

3.4 Proposisi IV : Penerapan proses learning dalam rangka pengembangan sistem informasi manajemen tersebut berimplikasi pada meningkatnya *service quality* kepada pelanggan sehingga kepuasan pelanggan semakin meningkat, Analisis yang berkaitan dengan proposisi IV

1. Dosen

Dengan adanya SIM kebijakan yang diambil pimpinan mengenai rencana jangka panjang pimpinan menjadi lebih akurat dari waktu ke waktu sehingga tentu saja ini membawa FTIKV menjadi lebih baik lagi dalam hal memberikan pelayanan pada pelanggan

2. Karyawan

Ditemukan kemiripan jawaban yaitu penerapan SIM dalam proses learning telah membawa FTIKV semakin baik dalam hal kualitas pelayanan pelanggan.

3. Pimpinan

Pimpinan juga merasakan adanya pengaruh yang cukup besar antara penerapan SIM dalam proses *learning* terhadap kebijakan pimpinan, dimana kebijakan yang diambil harus selalu mengedepankan peningkatan pelayanan sehingga kebutuhan mahasiswa dapat terpenuhi dan pada akhirnya dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

4. Mahasiswa dan alumni

Hampir seluruh mahasiswa menyatakan FTIKV semakin dapat diandalkan, hal itu dibuktikan dengan banyaknya pembenahan berbagai fasilitas termasuk didalamnya masalah sistem informasi dan sedikit sekali mahasiswa yang menyatakan bahwa FTIKV kurang dapat diandalkan dan para mahasiswa dan alumni menyatakan bahwa komitmen untuk senantiasa memberikan bantuan yang tepat hanya datang dari beberapa dosen dan karyawan saja dan selebihnya terkesan masih cuek.

Mahasiswa dan alumni menyatakan sudah adanya integrasi antara bagian akademik, keuangan dan pelayanan mandiri. Hanya saja integrasi yang ada dirasa kurang maksimal, hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya mahasiswa yang menyatakan bahwa sistem yang ada saat masih menimbulkan berbagai macam kesulitan sehingga membuat mahasiswa menjadi kurang nyaman. Bukan hanya itu pelayanan yang diberikan oleh bagian akademik, keuangan dan pelayanan mandiri, masih belum bisa dikatakan memuaskan, seperti contoh banyak SDM dalam bagian tersebut yang bersikap kurang ramah dalam memberikan bantuannya.

Sebagian mahasiswa menyatakan FTIKV telah banyak melakukan pembenahan baik itu berupa peningkatan kualitas dari fasilitas fisik, penambahan peralatan yang mendukung proses belajar mengajar, peningkatan kualitas personel, perbaikan dalam masalah sistem informasi. Namun hal tersebut masih dirasakan kurang memuaskan mahasiswa karena pembenahan yang dilakukan masih kurang maksimal dan harus lebih ditingkatkan

3.4.1 Implementasi proses learning yang berkaitan dengan proposisi IV

Lima disiplin learning yang nampak dalam proses learning pada FTIKV, tercermin dalam komunikasi yang semakin lancar seiring dengan *motivation to learn* yang juga berkembang, lebih jauh hasil dari proses learning ini berimbas pada usaha dari FTIKV dalam memberikan kualitas layanan yang lebih baik kepada konsumennya dalam hal ini mahasiswa, dari kualitas layanan yang semakin meningkat dari waktu ke waktu dituntut mampu memberikan kepuasan bagi para mahasiswanya.

3.4.2 Pembahasan Proposisi IV

Hasil temuan yang didapatkan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan oleh organisasi sebagai hasil dari proses learning yang membuktikan bahwa pelaksanaan proses learning berjalan.

Penelitian case study ini ditemukan pula bahwa pelayanan dari organisasi sudah baik namun belum maksimal karena perubahan memerlukan waktu dan tahapan. Pelaksanaan proses learning menumbuhkan service quality dari kepuasan sehingga sebagian besar pelanggan mensosialisasikan organisasi tersebut.

FTIKV berhasil memberikan kepuasan pelanggan yang didapatkan dari kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi dari konsumen yaitu mahasiswa, memuaskan konsumen merupakan tujuan dari setiap organisasi, terutama organisasi yang bergerak dibidang jasa, seperti FTIKV ISTA.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari penelitian mengenai pembelajaran organisasi dalam rangka pengembangan sistem informasi manajemen pada FTIKV ISTA, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses *learning* dalam rangka pengembangan SIM sudah berlangsung pada *personal mastery* ditunjukkan dengan adanya pengaruh SIM terhadap kebijakan , kesempatan dan lingkungan yang kondusif yang dapat dirasakan dan dimanfaatkan oleh anggota organisasi untuk senantiasa

meningkatkan kemampuannya. Pada *mental models* ditunjukkan oleh adanya sikap refleksi, klarifikasi akan lingkungan luar yang dilakukan oleh pimpinan dan anggota organisasi lainnya untuk mengembangkan FTIKV. Pada *shared visions* ditunjukkan dengan adanya pengaruh SIM terhadap adanya penginformasian rencana jangka panjang baik itu berupa visi dan misi yang mengikutsertakan anggota organisasi sehingga menumbuhkan loyalitas pada diri setiap anggota. Pada team learning ditunjukkan dengan proses *sharing knowledge* yang sudah berjalan lancar yang sudah berjalan lancar dalam kelompok-kelompok belajar pada anggota organisasi. Pada *system thinking* ditunjukkan dengan adanya pensinergian pola fikir antar anggota organisasi.

2. Proses learning dalam rangka pengembangan SIM sudah berlangsung pada komunikasi di FTIKV, ditunjukkan bahwa pimpinan telah dapat menciptakan komunikasi yang egaliter, tidak birokratis dan open-minded didalam FTIKV. Selain itu komunikasi yang terjalin antar anggota organisasi juga sudah dapat berjalan lancar, baik secara formal maupun informal.
3. Proses *learning* dalam rangka pengembangan sistem informasi manajemen, telah berhasil meningkatkan *motivasi to learn* dalam tubuh FTIKV, namun kesempatan yang ada lebih banyak diberikan kepada dosen karena dirasakan motivasi belajar yang dimiliki oleh dosen lebih tinggi dibandingkan oleh karyawan. Mengingat dosen memiliki peranan yang cukup penting untuk dapat memajukan FTIKV. Keinginan belajar yang besar juga selalu ditunjukkan oleh dosen dan karyawan dengan atau tanpa bantuan dari FTIKV.
4. Proses proses *learning* dalam rangka pengembangan sistem informasi manajemen telah membawa FTIKV memiliki keunggulan bersaing , hal ini dibuktikan dengan semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan. Hal itu diperkuat dengan respon positif yang diberikan oleh mahasiswa dan alumni dengan menyatakan FTIKV semakin dapat diandalkan dalam pemenuhan kebutuhan mahasiswanya.

4.2 Saran

1. Proses *learning* dalam rangka peningkatan sistem informasi manajemen adalah sebuah

- proses yang berkelanjutan, untuk itu diperlukan adanya kerjasama yang baik antara seluruh komponen organisasi agar proses *learning* dapat berjalan dengan lancar sehingga dapat menciptakan keunggulan bersaing di dalam tubuh FTIKV
2. Bagi pimpinan disarankan untuk lebih dapat menciptakan lingkungan kerja yang baik dengan memberikan kesempatan yang sama pada setiap anggota organisasinya untuk dapat mengaktualisasikan dirinya dalam rangka meningkatkan kemampuan. Selain itu pemenuhan sarana dan prasarana yang mendukung dibutuhkan untuk dapat lebih meningkatkan keefektifan dalam bekerja. Tidak hanya itu pimpinan harus dapat lebih tanggap terhadap kekurangan yang ada di FTIKV. Banyaknya keluhan pelanggan terhadap kualitas SDM yang ada di FTIKV merupakan tugas untuk pimpinan dan seluruh anggota organisasi untuk bisa segera ditangani.
 3. Perlu diadakannya peninjauan ulang pada sistem yang telah dijalankan oleh bagian keuangan, akademik dan pelayanan terpadu satu pintu, sehingga dapat memberikan kemudahan bagi mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Davis, G.B., 1993. **Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen bagian I Pengantar**. Cetakan ke delapan. Jakarta : PT. PUSTAKA BINAMAN PRESSINDO
- [2]. Davis, William S., 1981. **Sistem Pengolahan Informasi(terjemahan)**. Jakarta : Erlangga.
- [3]. Shani, A.B (Rami) and J.B. Lau.2005. **Behaviour in Organizations an Experiental Approach**. Mc Graw-Hill.
- [4]. Senge, Peter M. 1993. **The Fifth Dicipline Field Book: Strategies and Tools for Building a Organisasi pembelajarans**. London: Nicholas Brealey Publishing.
- [5]. Senge, Peter M. 1990. **The Fifth Dicipline: The Art and Practice of the Organisasi pembelajaran**. Bantam Doubly Dell Publishing Group inc.
- [6]. Sun, Peter Y.T and J.L Scott. 2003. **Exploring the Devide – Organizational Learning and Organisasi pembelajaranal**. The Organisasi pembelajaran Vol 10, issue 4.