

**PERANCANGAN MODEL *FEEDBACK*
PADA SISTEM INFORMASI AKADEMIK**

(Studi Kasus : Laboratorium Teknik Informatika Universitas Pasundan)

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan
Program Strata 1, Program Studi Teknik Informatika
Universitas Pasundan Bandung

oleh :

Siti Fauzia Khairunnisa
NRP. 11.304.0233



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
AGUSTUS 2015**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah disetujui dan disahkan Laporan Tugas Akhir, dari :

Nama : Siti Fauzia Khairunnisa

Nrp. : 11.304.0233

Dengan judul :

“ Perancangan Model *Feedback* Pada Sistem Informasi Akademik
(Studi Kasus: Laboratorium Teknik Informatika Universitas Pasundan) ”

Bandung, 26 Agustus 2015

Menyetujui,

Pembimbing Utama

(Sali Alas Majapahit, S.ST., M.Kom.)

ABSTRAK

Feedback yaitu informasi yang terkirim ke sub sistem untuk mengukur status atau kinerja yang sedang dilakukan. Pengelolaan *feedback* diperlukan untuk menghasilkan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna atau penerima informasi agar kinerja sistem tidak menurun. Laboratorium Teknik Informatika Universitas Pasundan merupakan sebuah unit penyelenggara kegiatan praktikum untuk mata kuliah yang membutuhkan infrastruktur teknologi komputer bagi mahasiswa di lingkungan Fakultas Teknik agar kinerja dari sistem-sistem yang terkait dengan penyelenggaraan praktikum selalu baik, sehingga dibutuhkan pengelolaan *feedback*. Dengan adanya pemikiran tersebut, muncul suatu ide untuk merancang model untuk mengelola *feedback* yang bisa diterapkan di sistem informasi akademik (SIA). Studi kasus yang diangkat adalah Sistem Praktikum di Laboratorium Teknik Informatika Universitas Pasundan yang hanya menjadi contoh agar bisa memahami karakteristik akademik.

Komplain dari pengguna sistem merupakan salah satu bentuk *feedback* yang terjadi di Laboratorium Teknik Informatika Universitas Pasundan. Dengan demikian, komplain adalah salah satu masukan dari pengguna sistem yang harus dikelola. Pada tugas akhir ini dilakukan pengamatan pengaruh *feedback* terhadap kinerja pelaku serta mengamati perilaku individu. Selanjutnya akan dipetakan dengan komponen-komponen SIA sesuai dengan konsep terhadap dengan studi kasus untuk membuktikan bahwa objek penelitian merupakan salah satu dari SIA. Berdasarkan pengamatan dan pemetaan tersebut, dimunculkanlah aspek-aspek yang relevan agar bisa dirancang sebuah model *feedback* untuk mengelola komplain dari pengguna sistem.

Hasil akhir yang akan didapatkan adalah sebuah rancangan model *feedback* yang bisa dimanfaatkan untuk mengelola komplain di Laboratorium Teknik Informatika Universitas Pasundan.

Kata kunci : Perancangan, Model, *Feedback*, Sistem Informasi Akademik.

ABSTRACT

Feedback is information sent to sub-system for measuring the state or performance is being done. Feedback management is required to produce information in accordance with needs of the user or recipient information so that system performance is not declining. Informatics Engineering Laboratory Pasundan University is a unit of practical activity organizer for subjects that require computer technology infrastructure for student in Engineering Faculty environment so the performance of systems that related to practical organizing is always all right, then the feedback managemet is necessary. With this thoughts, appeared an idea to design a model for managing feedback that can be applied in academic information systems. Case study raised is the lab system that only serve as an example in order to understand the characteristic of akademik.

Complaint from the user is the one of feedback that occurs in Informatics Engineering Laboratory Pasundan University. Therefore, the complaint is one of the inputs of the user system must be managed. In this essay feedback effect on the performance of the performer as well as observing the behavior of individuals. The next will be mapped to the components of the academic information system in accordance with the concept of case studies to prove that object of study is one academic information system. Based on the observation and mapping, counterposed relevant aspects that could have been designed a model of feedback to manage complaints from the user of the system.

The end result obtained was a model design of feedback that can be used to manage complain in Informatics Engineering Laboratory Pasundan University.

Keywords : Designing, Model, Feedback, Academic Information System.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir ini serta mendokumentasikannya ke dalam laporan ini. Adapun tujuan dari dibuatnya laporan tugas akhir ini adalah sebagai persyaratan kelulusan Program Strata 1, di Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Pasundan, Bandung.

Tugas Akhir ini berjudul “*Perancangan Model Feedback Pada Sistem Informasi Akademik*” dengan studi kasus di Laboratorium Teknik Informatika, Universitas Pasundan. Hasil dari penelitian Tugas Akhir ini adalah sebuah rancangan model *feedback* yang bisa dimanfaatkan untuk mengelola *feedback* di lingkungan studi kasus.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang penulis terima, baik secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan dan kelancaran dalam pengerjaan tugas akhir ini.
2. Dosen Pembimbing, bapak Sali Alas Majapahit, S.ST., M.Kom yang telah membimbing penulis dalam pengerjaan tugas akhir beserta laporannya hingga selesai.
3. Kedua Orang Tua, Kakak, beserta keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan, do’a, serta motivasi kepada Penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini.
4. Seluruh civitas akademika Program Studi Teknik Informatika, yang telah memberikan fasilitas serta bantuannya dalam pengerjaan tugas akhir ini.
5. Rekan-rekan seperjuangan di Program Studi Teknik Informatika, khususnya angkatan 2011 yang telah memberikan dukungan, do’a, serta motivasi demi terselesaikannya tugas akhir ini.

Penulis menyadari, dalam penulisan laporan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, serta bagi pembaca umumnya.

Bandung, Agustus 2015

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR ISTILAH	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
DAFTAR SIMBOL	x
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1-1
1.2. Identifikasi Masalah	1-1
1.3. Tujuan Tugas Akhir	1-2
1.4. Lingkup Tugas Akhir	1-2
1.5. Metodologi Tugas Akhir	1-3
1.6. Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	1-4
BAB 2. LANDASAN TEORI	
2.1. Sistem Informasi	2-1
2.1.1. Elemen Sistem	2-2
2.1.2. Klasifikasi Sistem	2-2
2.2. Pengendalian Sistem	2-2
2.3. Sistem Pengendalian Umpan Balik	2-3
2.4. <i>Feedback</i>	2-4
2.5. Model	2-5
2.5.1. Bentuk Model	2-5
2.5.2. Pembentukan Model	2-5
2.6. <i>Giving and Receiving Performance Feedback</i>	2-6
2.6.1. Model <i>Feedback</i>	2-7
2.6.2. <i>The Said/Heard – Meant/Felt Feedback Matrix</i>	2-8
2.7. <i>Feedback</i> Individu dalam Perilaku Organisasi	2-11
2.7.1. Sifat <i>Feedback</i>	2-12
2.7.2. Sumber <i>Feedback</i>	2-12
2.7.3. Pesan <i>Feedback</i>	2-12
2.7.4. Penerima <i>Feedback</i>	2-12
2.7.5. Elemen Proses <i>Feedback</i>	2-12
2.8. Sistem Informasi Akademik	2-16

2.8.1.	Konsep Dasar Akademik.....	2-16
2.8.2.	Deskripsi Umum Sistem Informasi Akademik (SIA)	2-17

BAB 3. ANALISIS KEBUTUHAN MODEL *FEEDBACK*

3.1.	Kerangka Tugas Akhir	3-1
3.2.	Skema Analisis.....	3-3
3.3.	<i>Feedback</i> Terhadap Studi Kasus	3-4
3.3.1.	Pengaruh <i>Feedback</i> Terhadap Kinerja di Laboratorium TIF Unpas	3-4
3.3.2.	Pengaruh <i>Feedback</i> Terhadap Perilaku Individu di Laboratorium TIF Unpas.	3-5
3.4.	Profil Sistem Praktikum di Laboratorium TIF Unpas	3-6
3.5.	Proses Bisnis di Laboratorium TIF Unpas	3-7
3.6.	Analisis Sistem Praktikum di Laboratorium TIF Unpas	3-7
3.6.1.	Sistem Praktikum Laboratorium TIF Unpas	3-7
3.6.2.	Prosedur Tata Kelola Praktikum di Laboratorium TIF Unpas	3-7
3.7.	Analisis SIA terhadap Model <i>Feedback</i> Kinerja.....	3-14
3.7.1.	Pemetaan Komponen SIA menurut konsep terhadap studi kasus	3-14
3.7.2.	Analisis SIA terhadap <i>Feedback</i> Kinerja	3-15
3.8.	Analisis SIA terhadap <i>Feedback</i> Individu dalam Perilaku Organisasi	3-16
3.9.	Kebutuhan rancangan model <i>feedback</i>	3-19

BAB 4. PERANCANGAN MODEL *FEEDBACK* UNTUK LABORATORIUM TEKNIK INFORMATIKA UNPAS

4.1.	Pengaruh Antar Aspek dalam Model <i>Feedback</i>	4-1
4.1.1.	Pengaruh Aspek Komplain dengan Penentuan Status Komplain.....	4-1
4.1.2.	Pengaruh Aspek Penentuan Status Komplain dengan Perilaku Individu	4-1
4.1.3.	Pengaruh Aspek Perilaku Individu dengan Respon	4-2
4.1.4.	Pengaruh Aspek Perilaku Individu, Respon dengan <i>Constraint</i>	4-3
4.1.5.	Pengaruh Aspek Perilaku Individu, Respon dengan Kinerja Pelaku.....	4-3
4.1.6.	Pengaruh Aspek Kinerja Pelaku dengan Evaluasi Kinerja.....	4-4
4.1.7.	Pengaruh Aspek Penyimpanan Data dalam Pengelolaan <i>Feedback</i>	4-5
4.2.	Penerapan Model <i>Feedback</i> pada SIA di Laboratorium TIF Unpas	4-5
4.2.1.	Deskripsi Model <i>Feedback</i> pada SIA di Laboratorium TIF Unpas	4-7
4.2.2.	Studi Kasus Model <i>Feedback</i> pada SIA di Laboratorium TIF Unpas.....	4-11
4.2.3.	Detil Sistem Pengelolaan <i>Feedback</i>	4-13

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan	5-1
5.2.	Saran.....	5-1

DAFTAR PUSTAKA	xi
----------------------	----

DAFTAR ISTILAH

No	Istilah Asing	Istilah Indonesia
1	<i>E-book</i>	Buku digital
2	<i>Feedback</i>	Umpan balik
3	<i>Cybernetis</i>	Studi teoritis tentang sistem pengendalian umpan balik
4	<i>Hybernettes</i>	Orang yang mengatur
5	<i>Input</i>	Masukan
6	<i>Output</i>	Keluaran
7	<i>Track record</i>	Rekam jejak
8	<i>Desire</i>	Keinginan
9	<i>Goal</i>	Tujuan/sasaran
10	<i>Log in</i>	Masuk
11	<i>Setting</i>	Pengaturan
12	<i>Constraint</i>	Batasan
13	<i>Knowledge</i>	Pengetahuan
14	<i>Management</i>	Pengelolaan
15	<i>Storage</i>	Penyimpanan data
16	<i>True / false</i>	Nilai benar / salah

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Langkah Analisis.....	3-4
Tabel 3.2. Analisis sistem akademik secara umum dibandingkan dengan studi kasus	3-14
Tabel 4.1. Pelaku dalam Model <i>Feedback</i> di Laboratorium TIF Unpas	4-13

DAFTAR GAMBAR



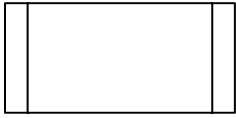
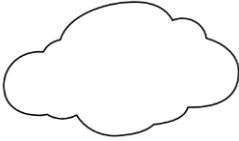



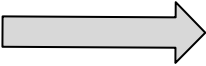

Gambar 1.1. <i>Flowchart</i> Metodologi Tugas Akhir.....	1-2
Gambar 2.1. Definisi Sistem Informasi [ALT92]	2-1
Gambar 2.2. Bentuk Dasar Suatu Sistem [JOG08]	2-3
Gambar 2.3. Sistem dengan Pengendalian Umpan Balik [JOG08].....	2-3
Gambar 2.4. Sistem Pengendalian Umpan Balik [JOG08]	2-4
Gambar 2.5. Proses Pembentukan Model [JOG08]	2-5
Gambar 2.6. Model Feedback [GAR04]	2-8
Gambar 2.7. <i>The Said/Heard - Meant/Felt Matrix</i> [GAR04].....	2-8
Gambar 2.8. <i>Said/Heard - Meant/Felt Quadrants</i> [GAR04]	2-9
Gambar 2.9. Kuadran A [GAR04]	2-9
Gambar 2.10. Kuadran B [GAR04]	2-10
Gambar 2.11. Kuadran C [GAR04]	2-10
Gambar 2.12. Kuadran D [GAR04]	2-11
Gambar 2.13. Model efek feedback pada penerimanya [ILG79].....	2-13
Gambar 3.1. Kerangka tugas akhir.....	3-1
Gambar 3.2. Kerangka tugas akhir (lanjutan)	3-2
Gambar 3.3. Skema analisis	3-3
Gambar 3.4. Pemodelan Swimlane - Registrasi Praktikum	3-8
Gambar 3.5. Pemodelan Swimlane – Penunggakan Praktikum	3-9
Gambar 3.6. Pemodelan Swimlane – Penghonoran Asisten	3-10
Gambar 3.7. Pemodelan Swimlane – Layanan Praktikum	3-11
Gambar 3.8. Pemodelan Swimlane – Pelaksanaan Ujian Praktikum	3-12
Gambar 3.9. Pemodelan Swimlane – Layanan Pengajuan Honor.....	3-13
Gambar 3.10. Kuadran A (<i>said</i>) dari praktikan.....	3-15
Gambar 3.11. Kuadran B (<i>heard</i>) oleh asisten laboratorium	3-16
Gambar 3.12. Penggunaan Model Individu dalam Perilaku Organisasi	3-17
Gambar 4.1. Pengaruh aspek Komplain dengan Penentuan Status Komplain	4-1
Gambar 4.2. Pengaruh aspek Penentuan Status Komplain dengan Perilaku Individu	4-2
Gambar 4.3. Pengaruh aspek perilaku individu dengan respon	4-2
Gambar 4.4. Pengaruh aspek perilaku individu, respon, dengan constraint.....	4-3
Gambar 4.5. Pengaruh aspek perilaku individu, respon, dengan kinerja pelaku.....	4-4
Gambar 4.6. Pengaruh aspek kinerja pelaku dengan evaluasi kinerja	4-4
Gambar 4.7. Pengaruh Penyimpanan Data dalam Pengelolaan <i>Feedback</i>	4-5
Gambar 4.8. Model <i>Feedback</i> Pada SIA di Laboratorium TIF Unpas.....	4-6

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A-1. <i>Form</i> wawancara profil sistem praktikum.....	A-1
Lampiran A-2. <i>Form</i> wawancara prosedur tata kelola praktikum	A-2
Lampiran A-3. <i>Form</i> wawancara penanganan komplain praktikum.....	A-3

DAFTAR SIMBOL

Simbol dalam Model *Feedback* yang dirancang

No	Simbol	Deskripsi
1		Simbol yang menggambarkan data yang masuk ke proses atau keluar dari proses yang akan digunakan untuk pengelolaan <i>feedback</i> .
2		Simbol yang menggambarkan penyimpanan data sebagai hasil dari proses maupun yang akan digunakan oleh proses dalam pengelolaan <i>feedback</i> .
3		Simbol yang menggambarkan proses yang terjadi dalam pengolahan data dalam pengelolaan <i>feedback</i> .
4		Simbol yang menggambarkan kegiatan yang terjadi organisasi yang melakukan pengelolaan <i>feedback</i> .
5		Simbol yang menggambarkan alur yang memiliki makna "disimpan" dalam pengelolaan <i>feedback</i> .
6		Simbol yang menggambarkan alur yang memiliki makna "mempengaruhi atau dipengaruhi" dalam pengelolaan <i>feedback</i> .
7		Simbol yang menggambarkan alur yang memiliki makna "menggunakan atau digunakan" dalam pengelolaan <i>feedback</i> .
8		Simbol yang menggambarkan alur yang memiliki makna "menghasilkan atau dihasilkan" dalam pengelolaan <i>feedback</i> .
9		Simbol yang menggambarkan alur yang memiliki makna "diberikan kepada" dalam pengelolaan <i>feedback</i> .

DAFTAR PUSTAKA

- [ALT92] Alter, Steven., “*Information System: A Management Perspective*”, USA: Addison-Wesley Publishing Company, 1992.
- [GAR04] Garber, Peter R., “*Giving and Receiving Performance Feedback*”, Jilid 1, Canada: HRD Press. Inc, 2004.
- [HER09] Herawati, Dina., “*Studi Sistem Peringatan Dini*”, Bandung: Universitas Pasundan, 2009.
- [ILG79] Ilgen, Daniel R., Fisher, Cynthia D., Taylor, Susan M., “*Consequences of Individual Feedback on Behavior in Organizations*”, Vol. 64 No.4, 349-371, America : American Psychological Association, Inc., 1979.
- [JAM11] Jamaliyah, 2011. *Sistem Informasi Akademik Berbasis Client Server (Studi Kasus: Madrasah Tsanawiyah An-Nizhamiyyah Cileungsi)*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. 2011.
- [JOG97] Jogyanto., “*Sistem Informasi Berbasis Komputer*”, Edisi 2, Yogyakarta: BPFE, 1997.
- [WIC07] Wicaksono, Rohadi. 2007. *Menelusuri Hakikat Akademik*. [Online] Tersedia di: <http://rohadieducation.wordpress.com/2007/06/16/menelusuri-hakikat-akademik/>. Diakses tanggal 28 Juni 2015, pukul 20.20 WIB.
- [YOG95] HM., Yogyanto, “*Analisis dan Disain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur*”, Yogyakarta: Andi Offset, 1995.

LAMPIRAN