

ANALISIS FITUR DENGAN METODE CUSTOMER KNOWLEDGE MANAGEMENT (CKM) PADA SITUS KPU (KPU.GO.ID)

Hendra Setiawan¹⁾, Edi Susilo²⁾, Ryan Putranda Kristianto³⁾, M. Arif Firdaus⁴⁾, Deddy Gunawan⁵⁾

^{1),2),3),4),5)}Magister Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta

Jl Ring road Utara, Condongcatur, Sleman, Yogyakarta 55281

Email : hendra.goocount@gmail.com¹⁾, boenglons@gmail.com²⁾, kris_ryan69@yahoo.com³⁾, avi.roez@gmail.com⁴⁾, deddygunawan10@gmail.com⁵⁾

Abstrak

Berawal dari kesulitan instansi baik di lingkungan instansi perusahaan maupun pemerintah dalam memajemen hubungan masyarakat, dimana instansi tersebut dianggap belum mampu memenuhi kebutuhan dan mengerti apa yang diinginkan masyarakat. Instansi membutuhkan kerangka kerja baru untuk mengelola interaksi antara instansi dan masyarakat secara utuh dan efisien. Oleh karena itu,, peneliti melakukan analisis fitur dimana peneliti menerapkan metode CKM (Customer Knowledge Management), penelitian – penelitian yang relevan sebelumnya sudah dilakukan dengan menggunakan metode CKM untuk menganalisa, men-justice apakah sistem yang berjalan sudah dapat dikatakan memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat? Metode CKM dilakukan dengan melihat dari sisi user sebagai pengguna, sehingga metode CKM ini tidak bisa digunakan untuk menganalisa fitur yang ada dari sisi stakeholder lain misal : admin KPU, Ketua KPU, dsb, meskipun dari metode ini pun peneliti dapat mengasumsikan bagaimana sistem yang berjalan tersebut apabila dilihat dari sisi stakeholder selain masyarakat.

Analisa meliputi beberapa faktor seperti : penilaian sistem informasi dari segi konten atau informasi dimana situs KPU dianalisa berdasarkan konten informasi yang ditampilkan apakah sudah sesuai kebutuhan atau keinginan masyarakat?, penilaian sistem informasi dari segi layout atau tampilan sistem informasi dimana dilakukan analisa dari segi tampilan situs seperti tampilan menu, kecocokan tema situs dsb, penilaian sistem informasi dari segi fitur tambahan (fitur yang tidak diperlukan tapi ada) dimana situs KPU menyediakan fitur – fitur lain selain fitur utama yaitu menampilkan informasi bagi masyarakat, hasil yang didapatkan adalah beberapa fitur yang masih belum sesuai seperti masyarakat belum dapat mengakses informasi pemilu di daerahnya, tampilan situs KPU yang unfriendly. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu beberapa fitur masih belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat terutama yang ingin mencari informasi lebih lanjut tentang Pemilihan Umum di daerahnya serta tampilan situs yang dinilai masih kurang ramah, sehingga perlu beberapa perbaikan.

Kata kunci: Analisis Fitur, Customer Knowledge Management (CKM), KPU.

1. Pendahuluan

Inovasi menjadi salah satu hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk mengamankan dan memperluas posisi mereka di pasar [3]. Tidak hanya untuk perusahaan, inovasi juga perlu dilakukan oleh instansi-instansi pemerintah.

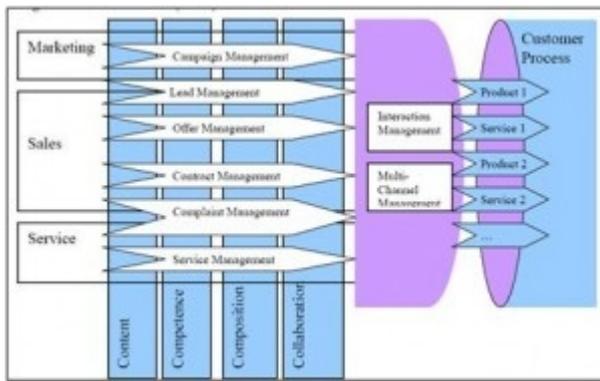
Keberlanjutan bisnis tertanam dalam kemampuan perusahaan/instansi untuk mengelola proses inovasi [5]. Pentingnya manajemen hubungan dan keterlibatan masyarakat dalam proses inovasi juga diakui oleh banyak akademisi dan praktisi [6].

Namun, beberapa instansi mengalami kesulitan dalam hal manajemen hubungan dengan masyarakat. Instansi dianggap tidak mengerti atau bahkan tidak bisa memenuhi keinginan masyarakat. Instansi membutuhkan kerangka kerja baru untuk mengelola interaksi antara instansi dan masyarakat secara utuh dan efisien. Serta, untuk mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi dari masyarakat.

Oleh karena itu, penelitian ini mengembangkan manajemen pengetahuan pelanggan (CKM) sebagai kerangka kerja untuk mengelola interaksi antara instansi dan masyarakat. Selain itu, hal ini pun bisa membantu untuk memenuhi instansi memenuhi kewajibannya sebagai abdi negara.

Customer Knowledge Management (CKM)

Customer Knowledge Management adalah proses untuk mengelola, identifikasi, akuisisi, dan penggunaan pengetahuan konsumen secara kolektif juga sebagai proses yang perusahaan mempekerjakan untuk mengelola identifikasi, akuisisi dan penggunaan internal pengetahuan pelanggan [4].



Gambar 1 CKM Model

Dalam gambaran proses Customer Knowledge Management model di atas, Knowledge Management memiliki peranan sebagai penyedia layanan yang mengelola empat aspek pengetahuan yaitu isi, kompetensi, kolaborasi dan komposisi. Proses tersebut menggambarkan perspektif proses untuk mengilustrasikan Knowledge Management dapat diterapkan untuk proses sub-CRM dalam mencapai Customer Knowledge Management yang efektif [2].

Dalam proses tersebut dijelaskan bahwa informasi yang dimiliki oleh perusahaan yang berasal dari marketing, sales, dan service akan dikolaborasikan menjadi sebuah produk ataupun service yang kemudian masuk ke dalam proses konsumen.

Tujuan Customer Knowledge Management

Meskipun tujuan utama dari CKM adalah untuk mencapai efektivitas organisasi dan daya saing, namun keberhasilan CKM tergantung pada kemampuannya untuk menargetkan pelanggan yang tepat, dengan produk, harga, dan pada waktu yang tepat [1].

Batasan Penelitian

Dari CKM model yang sudah disebutkan sebelumnya, batasan penelitian yang akan dilakukan hanya mencakup isi dan komposisi. Isi (content) dianggap bagian terpenting karena merupakan tugas KPU untuk memberi informasi tentang Pemilihan Umum kepada masyarakat. Sedangkan aspek komposisi sebagai bagian pendukung apabila masyarakat ingin mencari tahu informasi yang lebih mendalam lagi (explicated knowledge).

2. Pembahasan

Beberapa metode penilaian dilakukan terhadap fitur-fitur yang sudah tersedia di website KPU (Komisi Pemilihan Umum). Misalnya penilaian dari segi konten atau informasi yang diberikan, tampilan, hingga fitur-fitur lain yang bisa berguna bagi masyarakat yang ingin mengakses website KPU.

a. Penilaian dari segi Konten/informasi

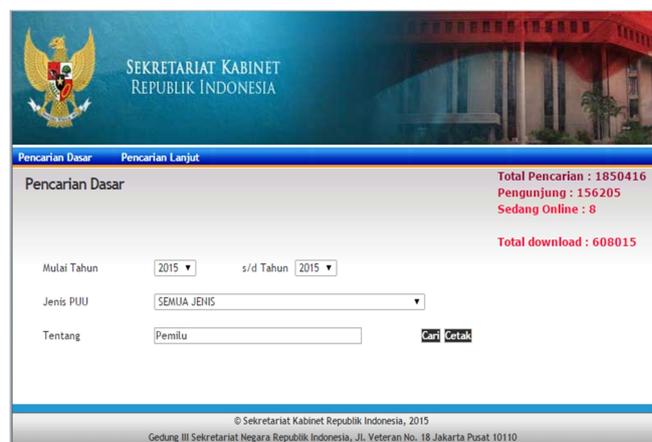
Beberapa hal yang didapatkan mengenai konten/informasi yang disajikan pada situs KPU antara lain:

1. Informasi yang diberikan sudah cukup *update* karena hampir tiap hari selalu ada berita terbaru yang berhubungan dengan Pemilihan Umum.
2. Informasi yang berhubungan dengan hukum, dijelaskan secara lengkap, yaitu berupa Undang-undang, keputusan presiden, peraturan pemerintah, praturan presiden dan surat edaran.
3. Beberapa aplikasi belum siap, tapi informasinya sudah dipasang di website.
4. Kurangnya informasi pada masing-masing aplikasi karena setiap aplikasi mempunyai template yang berbeda, sehingga terkesan berpindah domain dan halaman.



Gambar. 2 Silogdis

5. Tidak semua aplikasi memuat link untuk kembali ke halaman utama



Gambar 3 Sekretariat Kabinet

6. Aplikasi masih terpisah-pisah menjadi menu sendiri-sendiri. Seharusnya dijadikan satu menu saja

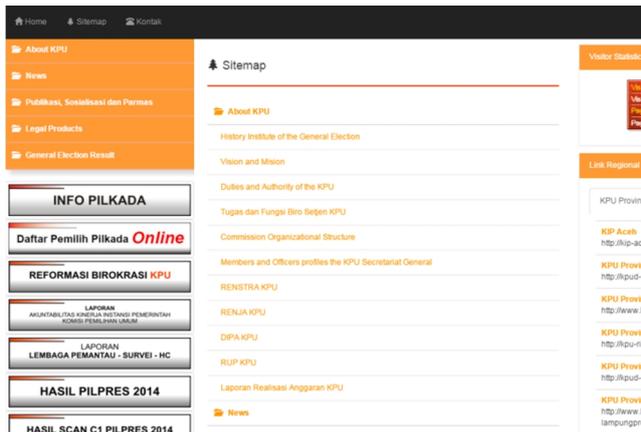


Gambar 4 Menu website KPU



Gambar 7 Menu dropdown

7. Sitemap/peta situs tidak merepresentasikan menu



Gambar 5 Sitemap situs KPU

Bagian alamat instansi



Gambar 8 Informasi Kontak

b. Penilaian dari segi Layout

Beberapa hal yang didapatkan mengenai tampilan yang ada pada situs kpu.go.id antara lain:

Menu



Gambar 6 Layout situs KPU

Terdapat dua menu yaitu menu pada bagian paling atas situs dan pada bagian sebelah bawah header situs, padahal kedua menu ini bisa dijadikan satu sehingga tidak membingungkan pengunjung.

Menu pada bagian bawah header situ di ditampilkan inline biasa tanpa ada pembagian submenu dengan sistem dropdown. Hal ini akan mengakibatkan tampilan menu menjadi melebar sesuai jumlah menu yang tersedia. Jika jumlah menu adalah 100 menu maka tampilan elemen pembungkus menu akan melebar sehingga bisa cover 100 menu tadi, mengakibatkan tampilan menu website seperti tidak tertata rapi. Akan lebih baik jika menu-menu ini dikelompokkan ke dalam beberapa kelompok dan ditampilkan menggunakan konsep menu dropdown sehingga tampilan menu website lebih rapi. Berikut ini adalah gambar contoh menu dropdown:

Bagian alamat instansi terlalu memakan tempat padahal informasi yang diberikan sangat sedikit sehingga elemen pembungkus alamat instansi ini terlihat kosong. Akan lebih baik jika alamat instansi ini digabung dengan menu Kontak pada footer situs sehingga semua informasi mengenai kontak situs seperti kontak situs, media sosial dan kontak postal seperti alamat instansi tergabung pada satu tempat sehingga pengunjung cukup melihat satu elemen untuk menemukan semua informasi tentang kontak.

Bagian Perpustakaan



Gambar 9 Tombol kepustakaan KPU

Elemen pembungkus bagian perpustakaan juga terlihat kosong dan terkesan menghabiskan space karena bagian perpustakaan ini hanya terdiri dari link yang berupa

string atau deretan karakter sehingga terlihat tidak rapi. Sebaiknya bagian perpustakaan ini disatukan penempatannya dengan bagian link website terkait di atas.

Statistik pengunjung



Gambar 10 Statistik pengunjung

Elemen bagian statistik pengunjung terlihat kosong dan tidak rapi. Akan lebih baik jika margin elemen bagian statistik diseragamkan, misalnya 15 pixel sehingga elemen bagian statistik terlihat penuh menempati elemen pembungkusnya.

Bahasa yang digunakan pada bagian statistik adalah bahasa Inggris walaupun bahasa website yang dipilih adalah bahasa Indonesia. Sebaiknya bahasa yang digunakan di semua elemen website termasuk elemen/bagian statistik pengunjung seragam. Jika bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia, maka bahasa di semua elemen termasuk statistik pengunjung juga bahasa Indonesia.

Bagian berita lainnya

Berita Lainnya

Hari Terakhir Penyuluhan, KPU berharap Semua Pihak Miliki Pemahaman Sama pada PKPU
 Tanggal : 29 May 2015
 KPU akan tetap bekerja sesuai dengan tahapan yang telah ditetapkan, KPU berharap semua dapat membantu menyebarkan pemahaman terhadap peraturan ini kepada jaringannya masing – masing untuk lancarnya pelaksanaan Pilkada.

Surat Edaran Penundaan Pemilihan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah Tahun 2015
 Tanggal : 28 May 2015
 Sehubungan dengan keterlambatan persetujuan anggaran

Surat Edaran Syarat Dukungan Bagi Calon Perseorangan
 Tanggal : 28 May 2015
 Berkenaan dengan pelaksanaan tahapan pencalonan

KPU Dukung Penyederhanaan Aturan Pemilu
 Tanggal : 28 May 2015
 Ketua Komisi Pemilihan Umum (KPU) Husni Kamil Manik mendukung adanya penyederhanaan terhadap aturan hukum yang menyangkut pemilu dan mengintegrasikan seluruh aturan aspek kepemiluan

3 Juni 2015, KPU Terima DP4 Dari Mendagri
 Tanggal : 28 May 2015
 Mengingat mobilitas pemilih yang dinamis, KPU akan memberi ruang kepada pemilih yang belum terdaftar dalam Daftar Pemilih Tetap (DPT) melalui Daftar Pemilih Tambahan (DPTb). Pada pilkada serentak ini, KPU memfasilitasi pemilih tersebut melalui DPTb-1 dan DPTb-2

Seleksi Terbuka Jabatan Sekretaris KPU Provinsi
 Tanggal : 27 May 2015
 Bersama ini disampaikan kembali ketentuan pengisian jabatan Sekretaris KPU Provinsi

1 2 3 > Last

Gambar 11 Berita Lainnya

Tampilan item berita yang memiliki gambar dan yang tidak memiliki gambar berbeda. Sebaiknya tampilan semua item berita seragam, jika tidak memiliki gambar, maka space gambar diisi dengan keterangan gambar no image (tidak ada gambar) sehingga tampilan website nya rapi.

Jumlah item berita yang ditampilkan per-page pada pagination berita lainnya terlalu sedikit yaitu 6 (enam) item berita, padahal masih banyak space yang tersisa di bawahnya yang dapat diisi item berita. Sebaiknya berita yang ditampilkan disesuaikan dengan space website yang tersedia.

Hari Terakhir Penyuluhan, KPU berharap Semua Pihak Miliki Pemahaman Sama pada PKPU
 Tanggal : 29 May 2015
 KPU akan tetap bekerja sesuai dengan tahapan yang telah ditetapkan, KPU berharap semua dapat membantu menyebarkan pemahaman terhadap peraturan ini kepada jaringannya masing – masing untuk lancarnya pelaksanaan Pilkada.

Surat Edaran Penundaan Pemilihan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah Tahun 2015
 Tanggal : 28 May 2015
 Sehubungan dengan keterlambatan persetujuan anggaran

Surat Edaran Syarat Dukungan Bagi Calon Perseorangan
 Tanggal : 28 May 2015
 Berkenaan dengan pelaksanaan tahapan pencalonan

KPU Dukung Penyederhanaan Aturan Pemilu
 Tanggal : 28 May 2015
 Ketua Komisi Pemilihan Umum (KPU) Husni Kamil Manik mendukung adanya penyederhanaan terhadap aturan hukum yang menyangkut pemilu dan mengintegrasikan seluruh aturan aspek kepemiluan

3 Juni 2015, KPU Terima DP4 Dari Mendagri
 Tanggal : 28 May 2015
 Mengingat mobilitas pemilih yang dinamis, KPU akan memberi ruang kepada pemilih yang belum terdaftar dalam Daftar Pemilih Tetap (DPT) melalui Daftar Pemilih Tambahan (DPTb). Pada pilkada serentak ini, KPU memfasilitasi pemilih tersebut melalui DPTb-1 dan DPTb-2

Seleksi Terbuka Jabatan Sekretaris KPU Provinsi
 Tanggal : 27 May 2015
 Bersama ini disampaikan kembali ketentuan pengisian jabatan Sekretaris KPU Provinsi

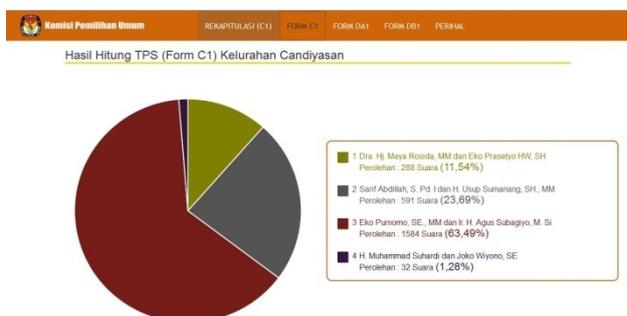
1 2 3 > Last

Gambar 12 Berita Lainnya

c. Penilaian dari segi Fitur Tambahan

Beberapa fitur dianggap hanya merupakan tambahan informasi tapi dibutuhkan oleh masyarakat. Terutama yang ingin mengetahui tentang informasi yang berhubungan dengan Pemilihan Umum.

Terdapat menu SITUNG Pilkada yaitu hitung cepat pilkada yang diambilkan dari rekapitulasi data form C1, ada juga menu hasil hitung cepat berdasarkan DA1, DB1



Gambar 13 Hasil Hitung TPS

Terdapat menu e-ppid yaitu sarana pelayanan online bagi publik untuk mengajukan permohonan informasi, mengajukan keberatan, dan mengetahui status permohonan informasi



Gambar 14 e-PPID

Terdapat system informasi presensi kinerja karyawan KPU



Gambar 15 SIPRENJA

Terdapat SIPP (Sistem informasi penyelenggara pemilu) dimana setiap user yang tersebar di cabang propinsi KPU Indonesia dapat login



Gambar 16 SIPP

3. Kesimpulan

- Beberapa fitur masih belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat terutama yang ingin mencari informasi lebih lanjut tentang Pemilihan Umum di daerahnya.
- Tampilan situs yang dinilai masih kurang ramah, sehingga perlu beberapa perbaikan.

Sedangkan saran yang bisa diberikan adalah:

- Perlu adanya survey lebih lanjut tentang kepuasan masyarakat terhadap fitur-fitur yang sudah ada pada situs KPU.
- Perbaikan fitur harus segera dilakukan, terutama yang berhubungan dengan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Al-Shammari, M. (2009), Customer Knowledge Management: People, Processes and Technology, Hershey, New York: Information Science Reference
- Gibbert, M., Leibold, M., Probst, G. (2002), "Five styles of customer knowledge management, and how smart companies use them to create value", European Management Journal, Vol.20 No. 5
- Larson, C. F. (2001), "Management for the New Millennium - the Challenge of Change," Research Technology Management
- Paquette, Scott (2006), "Customer Knowledge Management", University of Toronto, Canada
- Shani, A. B., J. A. Sena, et al. (2003), "Knowledge Management and New Product Development: A Study of Two Companies," European Journal of Innovation Management
- Sun, Hongqing (2010), "CKM-embedded Innovation Marketing as Success Driver for Product Innovation Theoretical Framework and Empirical Research", Technischen Universität Berlin, Berlin

Biodata Penulis

Hendra Setiawan, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Teknik Informatika Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, lulus tahun 2013. Saat ini menjadi Mahasiswa Program Magister Teknik Informatika di STMIK AMIKOM Yogyakarta.

Edi Susilo, memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd), Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Universitas Negeri Yogyakarta, lulus tahun 2014. Saat ini menjadi Mahasiswa Program Magister Teknik Informatika di STMIK AMIKOM Yogyakarta.

Ryan Putranda Kristianto, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Sistem Informasi STMIK AMIKOM Yogyakarta, lulus tahun 2013. Saat ini menjadi Mahasiswa Program Magister Teknik Informatika di STMIK AMIKOM Yogyakarta.

M. Arif Firdaus, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Teknik Informatika STMIK AKAKOM Yogyakarta, lulus tahun 2013. Saat ini menjadi Mahasiswa Program Magister Teknik Informatika di STMIK AMIKOM Yogyakarta.

Deddy Gunawan, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Teknik Informatika Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, lulus tahun 2014. Saat ini menjadi Mahasiswa Program Magister Teknik Informatika di STMIK AMIKOM Yogyakarta.

