

## ANALISIS SWOT UNTUK MENGETAHUI STRATEGI MENINGKATKAN PELAYANAN MELALUI SINGLE SIGN ON MAHASISWA DI UNIVERSITAS DUTA BANGSA SURAKARTA

Yoseph Adi Nugroho<sup>1</sup>, Khabib Alia Akhmad<sup>2</sup>, Esti Dwi Rahmawati<sup>3</sup>

Fakultas Hukum dan Bisnis  
Universitas Duta Bangsa Surakarta  
[202030372@mhs.udb.ac.id](mailto:202030372@mhs.udb.ac.id),

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengenai penggunaan aplikasi *Single Sign On* Mahasiswa di Universitas Duta Bangsa Surakarta. Peneliti tidak menggunakan teknik sampling pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan informan penelitian secara langsung pada mahasiswa, bagian IT dan bagian admin yang ada di Universitas Duta Bangsa Surakarta. Data yang dikumpulkan data primer dan sekunder. Data primer didapatkan melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder didapatkan dengan dokumentasi dan wawancara. Peneliti menganalisis dengan menggunakan SWOT untuk mengetahui *Strenths* (Kekuatan), *Weaknesses* (Kelemahan), *Opportunities* (Peluang), *Threats* (Ancaman), kemudian menggunakan *matriks* SWOT untuk mengetahui strategi dalam meningkatkan pelayanan mahasiswa. Dari penelitian ini didapatkan bahwa strategi peningkatan pelayanan melalui *Single Sign On* Mahasiswa dapat diteliti melalui analisis SWOT dengan menggunakan *matriks* SWOT dengan hasil sesuai dengan bagian pembahasan pada skripsi ini.

**Kata Kunci:** Manajemen Strategi, Sistem Informasi Manajemen, Teknologi Informasi, Analisis SWOT, *Single Sign On* Mahasiswa, Pelayanan.

### ABSTRACT

*The study aims to analyze the use of a student single sign on application at the Japanese foreign ambassador's university. Researchers do not use sampling techniques on this research, they conduct interviews with research informants directly at the student, it and admin existing at the embassy of the surakarta. Data collected by primary and secondary data. Primary data is obtained through interviews and observations, while secondary data are obtained with documentation and interviews.*

### Article History

Received: Agustus 2024  
Reviewed: Agustus 2024  
Published: Agustus 2024

Plagiarism Checker No 234  
Prefix DOI : Prefix DOI :  
10.8734/Musytari.v1i2.365

**Copyright : Author**  
**Publish by : Musytari**



This work is licensed under  
a [Creative Commons  
Attribution-NonCommercial  
4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

*Researchers were analyzing using swot to identify strengths, strengths, threats, and then using swot matrix to find out strategies to improve student services. From the study it was obtained that increased service strategies through student single signing on could be studied through swot analysis using a swot matrix with results consistent with the discussion section in the thesis.*

**Keywords:** *Strategy Management, Information System Management, Information Technology, SWOT Analysis, Single Sign On Students, Service.*

## PENDAHULUAN

Di era digitalisasi, teknologi informasi memiliki peran krusial dalam mendukung berbagai aktivitas, terutama di lembaga pendidikan tinggi. Keberadaan teknologi informasi yang efektif dan efisien menjadi kebutuhan yang mendesak untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan operasional. Salah satu penerapan teknologi informasi yang penting adalah penggunaan Single Sign On (SSO) di lingkungan kampus. SSO adalah mekanisme yang memungkinkan pengguna mengakses berbagai aplikasi dan layanan hanya dengan satu kali autentikasi.

Di Universitas Duta Bangsa Surakarta, implementasi SSO untuk mahasiswa bertujuan meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan keamanan dalam mengakses berbagai sistem akademik, seperti portal mahasiswa, perpustakaan digital, dan sistem pembayaran. Dengan SSO, mahasiswa tidak lagi perlu mengingat banyak username dan password untuk berbagai aplikasi, yang sering menjadi kendala dalam penggunaan sistem informasi. Namun, seperti teknologi lainnya, penerapan SSO di Universitas Duta Bangsa Surakarta menghadapi berbagai tantangan dan hambatan. Evaluasi dan analisis terhadap sistem ini diperlukan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada. Analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) adalah metode yang tepat untuk evaluasi ini. Melalui analisis SWOT, dapat diperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai pengaruh internal dan eksternal terhadap SSO Mahasiswa Universitas Duta Bangsa Surakarta. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen universitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa

## TINJAUAN PUSTAKA

### Manajemen Strategi

Manajemen strategis adalah serangkaian dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Manajemen strategis meliputi pengamatan lingkungan, perumusan strategi, (perencanaan strategis atau perencanaan jangka panjang), implementasi strategi, dan evaluasi dan pengendalian. Manajemen strategi menekankan pada pengamatan dan evaluasi peluang dan ancaman lingkungan dengan melihat kekuatan dan kelemahan perusahaan. Semula disebut kebijakan bisnis, manajemen strategis meliputi perencanaan dan strategi jangka panjang (Sudiantini, 2022).

## Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen merupakan seperangkat prosedur gabungan untuk mengumpulkan dan menghasilkan data yang andal, relevan, dan terorganisir dengan baik sehingga dapat mendukung proses pengambilan keputusan suatu organisasi (Yoraeni et al., 2023). Sistem Informasi Manajemen terdiri atas metode pencatatan yang ditetapkan untuk mengidentifikasi, merangkai, menganalisis, menggolongkan, mencatat, dan melaporkan transaksi-transaksi perusahaan (Prastyaningtyas, 2019). Sistem Informasi Manajemen merupakan perpaduan antara SDM dan aplikasi teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah dan mengambil kembali data dalam rangka mendukung proses pengambilan keputusan sebuah perusahaan (Rochaety, 2017).

### Analisis SWOT

Analisis SWOT dikembangkan di Stanford pada tahun 1970-an dan menjadi alat untuk menyusun perencanaan strategis dalam suatu organisasi. Analisis SWOT merupakan metode perencanaan dengan struktur evaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) dalam suatu sistem organisasi. Berikut penjelasan dan pokok identifikasi dalam analisis SWOT menurut (Riyanto et al., 2022).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Metode ini dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada penelitian kualitatif fokus penelitian diharapkan berkembang sesuai dengan kenyataan di lapangan atau mementingkan informasi fakta yang ditemukan pada saat melakukan penelitian. (Hardani et al., 2020). Objek pada penelitian ini mengenai *Single Sign On* ini pada Mahasiswa, Bagian IT, dan Bagian Admin Universitas Duta Bangsa Surakarta.

**Teknik pengumpulan data** Penelitian dilakukan dengan metode triangulasi yang mencakup wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, penulis juga melakukan studi pustaka dengan menelaah buku dan artikel penelitian sebelumnya.

**Teknik analisis data** Data yang dikumpulkan, berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka, dideskripsikan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang realitas. Sumber data ini mencakup naskah, wawancara, catatan lapangan, dan sebagainya, yang kemudian diuraikan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kenyataan yang diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Wawancara

Aplikasi *Single Sign On* Mahasiswa mudah diakses dan memiliki banyak fitur yang membantu mahasiswa. Fitur tersebut mulai dari sistem pembayaran, nilai dan enrollment ke e-learning. Selain kepuasan penggunaan, terkadang ada kendala yang membuat kesal yaitu setiap keluar dari browser, selang waktu  $\pm 10$  menit harus login ulang, kadang terjadi upload data tidak sinkron pada data mahasiswa dengan dosen, survei tidak bisa diskip. Fitur unggulan yang menjadi daya tarik dari *Single Sign On* Mahasiswa, mulai dari keamanan cukup baik, KHS (Kartu Hasil Studi) yang tertata rapi tiap semester. Meskipun ada kendala dalam mengakses

*Single Sign On*, mahasiswa sangat terbantu terutama pada sistem pembayaran online dengan m-banking.

Sistem *Single Sign On* dibuat untuk memudahkan staf dan dosen dalam mengelola data mahasiswa dan juga memudahkan mahasiswa untuk mengisi data diri dan lain sebagainya.. Meskipun dibuat untuk mempermudah dalam mengelola data mahasiswa, masih ada kendala yang sering dialami yaitu lupa password, pending ketika mengirim data, server error, dan lain sebagainya. Namun dengan teknologi informasi *Single Sign On* Mahasiswa, baik mahasiswa, staf dan dosen merasa lebih mudah mengelola informasi melalui sistem *Single Sign On*.

Staf admin merupakan staf yang bekerja di BAAK (Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan), mereka tidak menggunakan aplikasi *Single Sign On* untuk mengelola data mahasiswa. Namun, staf admin mengelola data mahasiswa melalui aplikasi bernama wSia (<https://wsia.udb.ac.id/login>) kependekan dari Web Sistem Informasi Akademik.

**Tabel 1. Matriks Analisis SWOT**

EXTERNAL	INTERNAL	STRENGTHS	WEAKNESSES
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah diakses dan mengelola data mahasiswa lebih mudah</li> <li>2. Tidak khawatir lupa password</li> <li>3. Sistem keamanan SSO cukup baik</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masih ada tenaga didik yang masih gagap teknologi</li> <li>2. Beban kerja yang terlalu banyak</li> <li>3. Server aplikasi kadang eror</li> </ol>
<b>OPPORTUNITIES</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan media <i>chat</i> admin di aplikasi <i>Single Sign On</i> Mahasiswa</li> <li>2. Meningkatkan pelayanan</li> <li>3. Memiliki teknologi informasi yang modern</li> </ol>		<b>STRATGI SO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan inovasi fitur yang bermanfaat untuk memudahkan mengelola data</li> <li>• Menyajikan video tutorial mengakses sistem SSO</li> <li>• Memudahkan aksesibilitas kepada siswa dan orang tua siswa</li> <li>• Memberikan sistem keamanan yang baik tidak mudah diretas dan tidak khawatir lupa password</li> </ul>	<b>STRATEGI WO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melatih tenaga pendidik yang masih gagap teknologi</li> <li>• Meningkatkan manajemen operasional agar beban kerja lebih merata</li> </ul>

THREATS	STRATEGI ST	STRATEGI WT
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Malfungsi jaringan sistem</li> <li>2. Perkembangan teknologi informasi yang relatif cepat</li> <li>3. Biaya <i>maintenance, repair</i> dan <i>overhaul</i> (MRO) di Indonesia mahal</li> <li>4. Terjadi serangan <i>hacking</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan kemampuan tenaga pendidik yang mahir dengan teknologi</li> <li>• Mengelola sumber dana untuk <i>maintenance, repair</i> dan <i>overhaul</i> (MRO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengontrol arus kas untuk mengurangi beban operasional</li> <li>• Memantau perkembangan teknologi agar tidak ketinggalan informasi</li> <li>• Melakukan uji coba sistem kinerja bagi karyawan agar lebih mengenal teknologi digital</li> </ul>

Sumber : Olah Data

## 1. Strategi SO (Strength & Opportunities)

### a. Melakukan inovasi yang memudahkan semua pihak untuk mengelola sistem SSO

Sebuah teknologi informasi terikat dengan perkembangan zaman yang semakin canggih seiring berjalannya waktu. Oleh karena itu, diperlukan inovasi yang menjadi kelebihan khusus pada sistem *Single Sign On* Mahasiswa.

### b. Menyajikan video tutorial mengakses sistem SSO

Membuat video tutorial mengakses aplikasi *Single Sign On* Mahasiswa melalui Youtube. Selain video tutorial mengakses aplikasi *Single Sign On*, juga menyediakan video tutorial dalam mengakses fitur-fitur yang ada di dalam *Single Sign On* Mahasiswa. Mulai dari mengisi *username* dan *password* hingga mengakses fitur di sistem SSO Mahasiswa.

### c. Meningkatkan potensi tenaga didik yang mahir teknologi

Meningkatkan potensi tenaga pendidik ini dengan melakukan edukasi mengenai mahir teknologi bagi staf admin agar dapat dengan mudah mengelola data yang ada di aplikasi *Single Sign On* Mahasiswa. Selain agar lebih mudah mengelola data, juga diharapkan mampu memberikan solusi kepada mahasiswa yang sedang menghadapi kendala ketika mengakses *Single Sign On*.

### d. Memudahkan aksesibilitas kepada siswa dan orang tua siswa

Sesuai dengan hasil wawancara dengan mahasiswa, Sukma Bayu dan Habib Fajar Aditya merasa puas dengan adanya aplikasi *Single Sign On*. Salah satu fitur yang membuat mereka merasa puas adalah memudahkan mahasiswa terutama orang tua mahasiswa dalam melakukan pembayaran KRS online.

### e. Memberikan sistem keamanan yang baik tidak mudah diretas

Memiliki sistem informasi manajemen berbasis digital memang cukup menarik di era digitalisasi saat ini. Namun, penggunaan teknologi digital tidak lepas dari hack. Oleh karena itu, sistem keamanan sangat diperlukan bagi pengguna *Single Sign On* Mahasiswa.

## 2. Strategi ST (*Strength & Threats*)

### a. Meningkatkan kemampuan tenaga pendidik yang mahir dengan teknologi

Tenaga didik yang masih belum mahir menguasai teknologi merupakan hal yang wajar sebagai manusia yang tidak sempurna. Namun demi mewujudkan visi dan misi Universitas Duta Bangsa, diperlukan tenaga didik yang mampu mengikuti perkembangan zaman di era digitalisasi ini. Perkembangan teknologi informasi memaksa kampus untuk meningkatkan kemampuan karyawan agar dapat menggunakan teknologi informasi semaksimal mungkin terutama pada aplikasi *Single Sign On*.

### b. Mengelola sumber dana untuk *maintenance, repair* dan *overhaul* (MRO)

Menggunakan teknologi informasi tentu tidak dapat mengurangi biaya operasional. Wajar jika teknologi dapat mengalami kendala. Oleh karena itu dibutuhkan pembaharuan atau penyempurnaan sistem agar *Single Sign On* dapat berjalan lancar tanpa kendala. Hal ini tentu memerlukan biaya yang tidak murah, karena itu pihak Universitas Duta Bangsa Surakarta harus menyisihkan sedikit dana untuk biaya *maintenance, repair* dan *overhaul* (MRO) untuk menyempurnakan sistem informasi pada aplikasi *Single Sign On*.

## 3. Strategi WO (*Weaknesses & Opportunities*)

### a. Melatih tenaga didik yang masih gagap teknologi

Strategi ini dilakukan dengan meningkatkan kemampuan tenaga didik yang gagap teknologi dengan melakukan pelatihan dan pengembangan *skill* digital yang dimiliki oleh tenaga didik. Edukasi ini dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga diharapkan dapat melayani mahasiswa dengan lebih baik.

### b. Meningkatkan manajemen operasional agar beban kerja lebih merata

Manajemen operasional dilakukan agar kinerja pegawai lebih terarah. Penggunaan manajemen operasional dapat dilihat dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan bagi staf dan karyawan. Strategi ini diharapkan mampu menangani kendala beban kerja karyawan yang banyak.

## 4. Strategi WT (*Weaknesses & Threats*)

### a. Mengontrol arus kas untuk mengurangi beban operasional

Oleh karena Universitas Duta Bangsa Surakarta tidak hanya di satu tempat saja. Mengontrol arus kas diharapkan dapat menjadi alternatif agar biaya operasional lebih sedikit. Arus kas yang terkontrol mampu memaksimalkan penggunaan dana dan meminimalkan kerugian.

### b. Memantau perkembangan teknologi agar tidak ketinggalan informasi

Perkembangan teknologi begitu pesat, sehingga staf IT dituntut untuk memberikan layanan terbaru melalui aplikasi *Single Sign On* Mahasiswa Universitas Duta Bangsa Surakarta.

### c. Melakukan uji coba sistem kerja bagi karyawan agar lebih mengenal teknologi digital

d. Melakukan uji coba sistem kerja sangat baik bagi karyawan, karena tidak semua karyawan mengenal teknologi digital. Hal ini diharapkan mampu membuat karyawan menjadi lebih mahir dengan teknologi.

## KESIMPULAN

Teknologi informasi memiliki peran krusial dalam mendukung berbagai kegiatan, terutama di perguruan tinggi. Penulis menggunakan analisis SWOT untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal terkait teknologi informasi Single Sign On (SSO). Kesimpulan yang diperoleh dari analisis SWOT ini adalah **1) Strengths (Kekuatan):** a. banyak tenaga didik muda yang mahir di bidang IT, b. mudah diakses dan mengelola data mahasiswa lebih mudah, c. pembayaran KRS *online* via *Single Sign On* Mahasiswa; **2) Weaknesses (Kelemahan):** a. masih ada tenaga didik yang masih gagap teknologi, b. beban kerja yang terlalu banyak, c. sistem aplikasi kadang eror; **3) Opportunities (Peluang):** a. menyediakan media *chat* admin di aplikasi *Single Sign On* Mahasiswa, b. meningkatkan pelayanan, c. memiliki teknologi informasi yang modern; **4) Treaths (Ancaman):** a. malfungsi jaringan sistem, b. perkembangan teknologi informasi yang relatif cepat, c. kurangnya sumber dana untuk pelatihan rapor digital, d. terjadi serangan *hacking*

## SARAN

Strategi yang diusulkan meliputi inovasi untuk memudahkan pengelolaan sistem SSO, penyediaan video tutorial akses SSO, peningkatan kompetensi tenaga pendidik yang mahir teknologi, mempermudah aksesibilitas bagi siswa dan orang tua, serta memastikan sistem keamanan yang baik. Selain itu, strategi juga mencakup peningkatan kemampuan tenaga pendidik dalam teknologi, pengelolaan dana untuk maintenance, repair, dan overhaul (MRO), pelatihan bagi tenaga didik yang kurang terampil dalam teknologi, serta penguatan manajemen operasional untuk beban kerja yang lebih merata. Pengendalian arus kas, pemantauan perkembangan teknologi, dan uji coba sistem kerja bagi karyawan untuk mengenal teknologi digital juga menjadi bagian dari strategi ini.

## Daftar Referensi

- Budi, B. F. S., Darmawan, M. B. A., Pondang, I. I., & Dewi, Y. N. (2023). SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PENJUALAN DAN STRATEGI BISNIS PADA PT. XYZ MENGGUNAKAN ANALISIS SWOT. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 7(4), 1078–1087. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v7i4.1285>
- Dewi, P. A. P. L., Animah, & Mariadi, Y. (2021). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) untuk Pengelolaan Keuangan. *Valid Jurnal Ilmiah*, 19(1), 72–86. <https://doi.org/10.53512/valid.v19i1.195>
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A. F., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). METODE PENELITIAN KUALITATIF & KUANTITATIF. In A. Husnu (Ed.), *CV Pustaka Ilmu Group* (Issue Maret). CV. Pustaka Ilmu Group.
- Irwansyah. (2023). Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Daerah pada Kinerja Pengelola Keuangan dan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 11(2), 266–278. <https://doi.org/10.23887/ekuitas.v11i2.68301>

- Mawardi, T., & Ikasari, I. H. (2023). Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional pada Perusahaan Skala Menengah. *Jurnal Artificial Intelligent Dan Sistem Penunjang Keputusan*, 1(1), 135–139. <http://jurnalmahasiswa.com/index.php/aidanspk/article/view/294%0Ahttp://jurnalmahasiswa.com/index.php/aidanspk/article/download/294/197>
- Muammarulloh, A. G. A., & Wiyan, N. A. (2023). Analisis Swot Implementasi Website Rapor Digital Madrasah Dalam Meningkatkan Kualitas Lembaga Di MA Minat Kesugihan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 7(3), 2451–2461. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.5458/http>
- Oktaviyana, A. (2024). ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN. *Ekonomi*, 1(5), 1–17.
- Prastyaningtyas, E. W. (2019). SISTEM AKUNTANSI. In *CV Azizah Publishing* (Issue Maret).
- Putra, R. P., Padang, U. N., & Manajemen, I. (2016). *Peran teknologi informasi dalam sistem informasi manajemen*. 1996.
- Riyanto, S., Azis, M. N. L., & Putera, A. R. (2022). *ANALISIS SWOT SEBAGAI PENYUSUNAN STRATEGI ORGANISASI*.
- Rochaety, E. (2017). Sistem Informasi Manajemen. In *Penerbit Mitra Wacana Media*. <http://repository.uhamka.ac.id/id/eprint/9767/>
- Sahir, S. H. (2022). *METODE PENELITIAN*.
- Sudiantini, D. (2022). *Manajemen strategi*. CV. PENA PERSADA.
- Supriyadi, E., & Sofiana, M. (2022). Analisa Manajemen Strategi Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Menggunakan Metode SWOT ( Studi Kasus PT XYZ ). *Jurnal Sistem Informasi STMIK Antar Bangsa*, XI(1), 30–35.
- Utami, Y. (2024). *Jurnal Ilmu Informasi , Perpustakaan dan Kearsipan Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi*. 26(1). <https://doi.org/10.7454/JIPK.v26i1.001>
- Widanti, A. L. (2020). Strategic Management. *Major of Islamic Financial Management*, 15–22.
- Yoraeni, A., Handayani, P., Rakhmah, S. N., Siregar, J., Al Afghani, D. Y., Rianto, H., Riza, F., Yuswanto, A., Saputra, E. P., Prayitno, E., Muharrom, M., Muryanto, T., Damayanti, R., Febriyanto, D., & Nurrohman, A. (2023). Sistem Informasi Manajemen. In *PT. Scifintech Andrew Wijaya* (Issue November).