

**Evaluasi Kinerja Teknologi Informasi Menggunakan Framework
IT Balanced Scorecard (Studi kasus: SMK GAMA CENDEKIA
Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
Program Studi Teknik Informatika**



Disusun Oleh:

KEVIN BRIAN PRADIPTA

1534010103

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2018**

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

Judul : Evaluasi Kinerja Teknologi Informasi Menggunakan
Framework IT Balanced Scorecard (Studi kasus: SMK GAMA
CENDEKIA Surabaya)

Oleh : Kevin Brian Pradipta
NPM : 1534010103

Telah Diseminarkan Dalam Ujian Skripsi Pada :
Hari Jum'at, Tanggal 17 Mei 2019

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

1.



Ronggo Alit, S.Kom, MM, MT.
NPT : 3 8412 10 0321 1

2.



Mohammad Idhom, SP, S.Kom.MT.
NPT : 3 8303 10 0285 1

Dosen Penguji

1.



Fetty Tri Anggraeny, S.Kom, M.Kom
NPT : 3 8202 06 0208 1

2.



Ronggo Alit, S.Kom, MM, MT.
NPT : 3 8907 13 0 346 1

3.



Henni Endah Wahanani, ST, M.Kom
NPT : 3 7809 13 0348 1

Menyetujui,

Dekan
Fakultas Ilmu Komputer,



Dr. Ir. Ini Ketut Sari, MT.

NPT : 19650731 1199203 2 001

Koordinator Program Studi
Teknik Informatika,



Budi Nugroho, S.Kom, M.Kom

NPT : 3 8009 05 0205 1

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, mahasiswa Teknik Informatika UPN “Veteran” Jawa Timur, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Kevin Brian Pradipta

NPM : 1534010103

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir yang saya ajukan dan akan dikerjakan, yang berjudul:

“Evaluasi Kinerja Teknologi Informasi Menggunakan Framework IT Balanced Scorecard (Studi kasus: SMK GAMA CENDEKIA Surabaya)”

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan produk dan atau *software* yang saya beli dari pihak lain. Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di UPN “Veteran” Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lain.

Jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka Saya siap menerima segala konsekuensinya.

Surabaya, 21 Mei 2019

Hormat Saya,



Kevin Brian Pradipta

NPM. 1534010103

Judul : Evaluasi Kinerja Teknologi Informasi Menggunakan *Framework IT Balanced Scorecard* (Studi kasus: SMK GAMA CENDEKIA Surabaya)
Penulis : Kevin Brian Pradipta
Pembimbing : 1. Ronggo Alit, S.Kom, MM, MT.
2. M. Idhom, SP, S.Kom, MT.

ABSTRAK

Tata kelola teknologi informasi pada proses pengelolaan data adalah manajemen pengelolaan data yang merupakan aset penting bagi institusi ataupun organisasi. Sistem Informasi dan Teknologi Informasi (SI/TI) yang ada pada SMK Gama Cendekia Surabaya dikendalikan penuh di laboratorium komputer. Maka dari itu dilakukan pengukuran kinerja *IT* untuk memberikan sebuah hasil pengukuran kinerja *IT* dan sebuah rekomendasi.

Dalam pendekatan menggunakan metode *IT Balance Scorecard* terdapat 4 perspektif untuk menyusun sebuah pengukuran kinerja *IT*, yaitu perspektif kontribusi institusi, perspektif keunggulan operasional, perspektif orientasi pengguna dan perspektif orientasi masa depan. Sebagai perkembangan dari konsep pengukuran kinerja (*performance measurement*) yang mengukur institusi dalam menerjemahkan visi dan misi institusi. *Key Performance Indicators* mendefinisikan ukuran-ukuran untuk menentukan kinerja proses-proses TI dilakukan untuk mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. KPI biasanya berupa indikator kapabilitas, pelaksanaan, dan kemampuan sumber daya TI.

SMK Gama Cendekia telah memperoleh penilaian kinerja menggunakan framework *IT Balance Scorecard* yang memiliki empat perspektif yaitu kontribusi institusi, orientasi pengguna, penyempurnaan operasional, dan orientasi masa depan dengan total keseluruhan 81.54%. Dimana nilai tersebut termasuk dalam kategori baik karena lebih dari 75%.

Keywords : *IT Governance, IT Balanced Scorecard, Key Performance Indicator*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berupa kesehatan, kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan laporan Skripsi ini. Laporan Skripsi ini berjudul “Evaluasi Kinerja Teknologi Informasi Menggunakan Framework IT Balanced Scorecard (Studi kasus: SMK GAMA CENDEKIA Surabaya)”. Skripsi ini merupakan tugas yang harus diselesaikan oleh Mahasiswa Jurusan Teknik Informatika program S1 di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa tidak ada sesuatu yang sempurna di dunia ini, sehingga saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan penulisan dikemudian hari sangat penulis harapkan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi yang membutuhkan.

Surabaya, Mei 2019

Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat-Nya, yang telah memberikan kekuatan kepada penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini berjudul “Evaluasi Kinerja Teknologi Informasi Menggunakan Framework IT Balanced Scorecard (Studi kasus: SMK GAMA CENDEKIA Surabaya)”. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu memperlancar dalam skripsi ini hingga terselesaikannya laporan ini, diantaranya :

1. Allah SWT, karena berkat rahmat dan berkah-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan laporan Skripsi ini hingga selesai.
2. kedua orang tua yang telah membesarkan, mendidik dan bekerja keras untuk memenuhi semua hal yang diberikan kepada Penulis.
3. Bapak Ronggo Alit, S.Kom, Mm, Mt dan Bapak M. Idhom, SP, S.Kom, MT. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktu dan masukan serta membimbing penulis dari awal hingga laporan skripsi dapat terselesaikan.
4. Bapak Ali Sutiyo S., A.Md.Pi., S.Pd., S.H., M.H. selaku kepala sekolah SMK Gama Cendekia Surabaya yang sangat membantu proses pengerjaan skripsi ini hingga terselesaikan
5. Seluruh guru dan staff SMK Gama Cendekia yang telah banyak membantu proses pengerjaan tugas akhir ini.
6. Seluruh anggota Gank Kapak Udin yang telah menemani dan membantu penulisan skripsi hingga selesai.
7. Seluruh dosen program studi S1 Teknik Informatika yang telah banyak memberikan ilmu sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan dengan baik.

8. Staf TU Fakultas Ilmu Komputer yang telah membantu dalam keperluan administrasi.
9. Rekan-rekan jurusan Teknik Informatika yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini beserta laporannya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan ataupun nasehat yang bermanfaat bagi penulis. Penulis juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan Skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati dan penulis berharap semoga Laporan Skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu komputer.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Evaluasi.....	13
2.2.2 Kinerja.....	14
2.2.3 Pengukuran Kinerja.....	15
2.2.4 Teknologi	16
2.2.5 Informasi	17
2.2.6 Teknologi Informasi.....	17
2.2.7 IT Balanced Scorecard	18
2.2.8 Key Perfomance Indicator (KPI)	23
2.2.9 Skala Pengukuran Kinerja.....	25
2.3 Gambaran Umum SMK Gama Cendekia.....	30
2.3.1 Bidang Keahlian SMK Gama Cendekia	30
2.3.2 Fasilitan dan Sarana SMK Gama Cendekia.....	31
2.3.3 Ekstrakulikuler SMK Gama Cendekia.....	31
2.3.4 Visi dan Misi SMK Gama Cendekia.....	32

2.3.5	Struktur Organisasi SMK Gama Cendekia	32
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1	Alur Penelitian.....	34
3.2	Jadwal Penelitian	40
BAB IV	PEMBAHASAN.....	41
4.1	Identifikasi visi , misi dan strategi.....	41
4.2	Penyusunan Peta Strategi	46
4.3	Identifikasi Key Performance Indicator (KPI)	48
4.4	Pengukuran Kinerja <i>IT</i> berdasarkan <i>IT Balanced Scorecard</i>	53
4.4.1	Hasil Pengukuran Kinerja <i>IT</i> Prespektif Kontribusi Institusi.	55
4.4.2	Hasil Pengukuran Kinerja <i>IT</i> Prespektif Orientasi Pengguna.....	59
4.4.3	Hasil Pengukuran Kinerja <i>IT</i> Prespektif Penyempurnaan Operasional 63	
4.4.4	Hasil Pengukuran Kinerja <i>IT</i> Prespektif Orientasi Masa Depan	70
4.5	Perhitungan Nilai <i>IT Balanced Scorecard</i>	74
4.6	Analisis Observasi yang Telah Dilakukan	77
4.7	Dasar Acuan untuk Perbaikan di Masa Mendatang	78
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1	Kesimpulan.....	84
5.2	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Perubahan <i>BSC</i> ke <i>ITBSC</i>	19
Gambar 2.2	Struktur Organisasi SMK Gama Cendekia	33
Gambar 3.1	Alur Penelitian	34
Gambar 4.1	Peta Strategi SMK Gama Cendekia	47
Gambar 4.2	Grafik Performa Indikator Dukungan dana terhadap layanan IT	56
Gambar 4.3	Grafik Performa Indikator Dukungan Infrastruktur IT	58
Gambar 4.4	Grafik Performa Indikator Kepuasan Pengguna terhadap <i>IT</i>	60
Gambar 4.5	Grafik Performa Indikator Interaksi Pengguna dengan pengelola <i>IT</i> 62	
Gambar 4.6	Grafik Performa Indikator Ketersediaan Layanan <i>IT</i>	64
Gambar 4.7	Grafik Performa Indikator Pemeliharaan Layanan <i>IT</i>	67
Gambar 4.8	Grafik Performa Indikator Ketepatan Waktu Perbaikan <i>IT</i>	69
Gambar 4.9	Grafik Performa Indikator Pelatihan Guru dan Staff terhadap <i>IT</i>	71
Gambar 4.10	Grafik Performa Pengembangan <i>IT</i> yang Optimal	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Nilai kelima penilaian model Likert	27
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 4.1	Tabel pemetaan strategi.....	43
Tabel 4.2	KPI menurut <i>IT Balanced Scorecard</i>	49
Tabel 4.3	Tabel rumus perhitungan (Devani,2016)	54
Tabel 4.4	Hasil KPI Dukungan dana terhadap layanan IT.....	55
Tabel 4.5	Hasil KPI Dukungan Infrastruktur <i>IT</i>	57
Tabel 4.6	Hasil KPI Kepuasan Pengguna terhadap <i>IT</i>	59
Tabel 4.7	Hasil KPI Interaksi Pengguna Terhadap pengelola <i>IT</i>	61
Tabel 4.8	Hasil KPI Ketersediaan Layanan <i>IT</i>	63
Tabel 4.9	Hasil KPI Pemeliharaan layanan <i>IT</i>	66
Tabel 4.10	Hasil KPI Ketepatan Waktu Perbaikan <i>IT</i>	68
Tabel 4.11	Hasil KPI Pelatihan Guru dan Staff terhadap <i>IT</i>	70
Tabel 4.12	Hasil KPI Pengembangan <i>IT</i> yang Optimal.....	72
Tabel 4.13	Perhitungan Nilai Total <i>IT Balanced Scorecard</i>	76
Tabel 4.14	Dasar Acuan Perbaikan	80