

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi, saat ini diperlukan untuk mencapai tujuan bisnis dan memberikan keunggulan kompetitif dalam pangsa pasar yang dituju. Sistem teknologi informasi telah menjadi nyawa bagi setiap industri modern. Penerapan teknologi informasi akan bermanfaat jika penerapannya sesuai dengan tujuan, visi dan misi organisasi yang telah diterjemahkan ke dalam strategi bisnis dan strategi teknologi informasi. Keselarasan antara strategi teknologi informasi terhadap strategi bisnis akan memberikan nilai tambah didalam persaingan bisnis (Adityawarman, 2012).

Teknologi Informasi saat ini menjadi hal penting di perusahaan dan lembaga dengan tujuan mendukung pencapaian rencana strategis sasaran berdasar visi dan misi, Perusahaan dan lembaga tersebut berupaya menerapkan teknologi informasi guna memenuhi kebutuhan perusahaan atau lembaga guna mencapai tujuan diantaranya meningkatkan kinerja anggota, analisa dan monitoring tingkat penguasaan kemampuan personal. (Pramono, 2017).

IT Balanced Scorecard akan mengukur kinerja Pengelola IT dari empat perspektif. Perspektif pertama yaitu corporate contribution yang menunjukkan bagaimana pihak manajemen (pimpinan) menilai atau melihat organisasi IT. Perspektif yang kedua yaitu customer

orientation, untuk mengetahui hasil kinerja IT berdasarkan cara pandang user menilai atau melihat hasil-hasil organisasi IT. Perspektif yang ketiga adalah operational excellence yang berisi ukuran efektivitas dan efisiensi proses IT. Sedangkan perspektif yang keempat adalah future orientation yang berisi ukuran-ukuran yang menggambarkan bagaimana posisi IT dalam tantangannya kedepan. Dengan demikian IT Balanced Scorecard ini sangat baik digunakan untuk merumuskan sasaran strategis IT yang menunjang sasaran strategis perusahaan serta mengukur kinerja IT secara komprehensif (Arofah, Sholiq, Nisafani, 2012).

Dengan menggunakan metode *IT Balanced Scorecard* kinerja perusahaan tidak hanya diukur dari keuntungan yang diperoleh secara financial saja, sebagaimana yang selama ini kerap dilakukan, namun juga mempertimbangkan proses internal serta kepuasan dan peningkatan kompetensi dari setiap pegawai. Dengan demikian perusahaan tersebut dapat lebih memastikan kinerja yang baik bukan saja di masa kini namun juga di masa yang akan datang (Arofah, Sholiq, & Nisafani, 2012).

SMK Gama Cendekia Surabaya, merupakan salah satu Sekolah Menengah Kejuruan yang ada di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Sama dengan SMK pada umumnya di Indonesia masa pendidikan sekolah di SMK Gama Cendekia Surabaya ditempuh dalam waktu tiga tahun pelajaran, SMK Gama Cendekia adalah sekolah menengah vokasi dengan 4 program keahlian yaitu : Farmasi, Keperawatan, Multimedia serta Pemasaran, dimana dengan menggunakan TI sebagai sarana dan prasarana

untuk memberikan layanan kepada murid, guru dan seluruh stafnya serta membantu terlaksananya aktivitas diseluruh unit yang ada. Keseluruhan sistem TIK tersebut dikelola secara terpusat di Laboratorium Komputer yang ada di SMK Gama Cendekia Surabaya. Infrastruktur jaringan TIK, seperti jaringan koneksi intranet, akses internet, dan hotspot (wifi).

Sistem Informasi dan Teknologi Informasi (SI/TI) yang ada pada SMK Gama Cendekia Surabaya dikendalikan penuh di laboratorium komputer. Beberapa kegiatan yang telah menerapkan teknologi informasi adalah ujian online, rapot online, dan web tentang berita OSIS. Berdasarkan hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan hampir seluruh kegiatan di SMK Gama Cendekia Surabaya sudah terintegrasi satu sama lain, penerapan SI/TI tersebut dilakukan agar SMK Gama Cendekia Surabaya dapat mencapai visi misinya yaitu menjadi SMK berkarakter dan mampu menghasilkan tamatan yang unggul, menanamkan karakter membentuk insan yang berintegritas dan melakukan kegiatan pembelajaran secara efektif dan efisien.

Dalam pengukuran kinerja terdapat macam – macam metode yang digunakan misalnya seperti IPMS (*Integrated Performance Performance System*), Prism dan BSC (*Balanced Scorecard*), tetapi metode IPMS dan Prism tersebut belum ada pengembangannya untuk melakukan pengukuran kinerja *IT* , tetapi untuk mengukur kinerja *IT* dapat dilakukan dengan metode BSC , metode BSC telah di kembangkan oleh Van Grembergen dan Van Bruggen menjadi *IT Balanced Scorecard*, Dalam pendekatan menggunakan metode *IT Balance Scorecard* terdapat 4

perspektif untuk menyusun sebuah pengukuran kinerja *IT*, yaitu perspektif kontribusi institusi, persepektif keunggulan operasional, perspektif orientasi pengguna dan perspektif orientasi masa depan. Berdasar pada wawancara dan observasi yang telah dilakukan, peneliti mendapat sebuah hasil untuk menjelaskan kondisi *IT* pada SMK Gama Cendekia Surabaya menurut 4 perspektif tersebut yaitu :

a. Perspektif kontribusi institusi

Perspektif ini dilihat oleh pihak manajemen telah memberikan kontribusi yang baik, karena dengan peningkatan layanan serta dukungan infrastruktur *IT* harus sesuai agar teknologi informasi yang diterapkan pada SMK Gama Cendekia Surabaya berjalan baik.

b. Perspektif keunggulan operasional

Perspektif ini dilihat oleh pihak *IT* yang telah memberikan kontribusi seperti ketersediaan layanan *IT*, pemeliharaan *IT*, dan ketepatan waktu perbaikan *IT* agar pengguna merasa puas atas pelayanan yang telah dilakukan.

c. Perspektif orientasi pengguna

Terdapat dua pengguna untuk teknologi informasi yang telah tersedia pada SMK Gama Cendekia Surabaya yaitu guru dan siswa, Pihak pengguna sangat terbantu dengan adanya *IT* di lingkungan sekolah, para siswa dapat melakukan ujian online dan dapat melihat rapot secara online, dan para guru sangat terbantu karena dapat menyimpan nilai siswa dan guru tidak di bebankan dengan penilaian ujian siswa.

d. Perspektif orientasi masa depan

- Jangka panjang : Memantau serta selalu memperbarui perangkat keras dan lunak sesuai dengan waktunya, serta selalu mengevaluasi sistem yang ada.
- Jangka pendek : mengedepankan kemampuan sumber daya manusia baik guru dan staff dalam hal pengembangan IT baik melalui pembelajaran dan pelatihan, guna mencapai target yang diinginkan di masa yang akan datang.

Dari 4 perspektif teknologi informasi yang ada di SMK Gama Cendekia Surabaya. Peneliti menemukan permasalahan bahwa teknologi informasi yang ada di SMK Gama Cendekia Surabaya belum mencapai target di perspektif keunggulan operasional kendalanya yaitu beberapa sistem dan fasilitas yang belum ada seperti menggunakan usb wifi untuk setiap komputer yang ada dan mengurangi penggunaan kabel UTP karena untuk mengurangi resiko yang ada, pemeliharaan *IT* atau melakukan *maintenance* pada suatu SI/TI harus dilakukan karena bagian yang menangani *IT* di SMK Gama Cendekia tidak pernah melakukan hal tersebut, dan ketepatan waktu perbaikan *IT* harus di perhatikan karena ketika terjadi masalah akan menghambat proses kegiatan yang berhubungan dengan *IT* tersebut. Tetapi tidak menutup kemungkinan ada masalah yang akan terjadi pada perspektif lain. Dengan belum tercapainya target tersebut dan belum pernah dilakukannya pengukuran kinerja *IT* di SMK Gama Cendekia maka peneliti mengangkat judul **“Evaluasi Kinerja Teknologi Informasi Menggunakan *Framework IT Balanced***

Scorecard (Studi kasus: SMK GAMA CENDEKIA Surabaya)”. Data yang diperoleh dengan wawancara dan *observasi* kepada pihak dibidang *IT* dan melakukan kuisisioner yang ditujukan kepada 29 guru, 2 staff, dan 149 murid yang total jumlahnya akan dimasukkan ke dalam rumus slovin.

Adapun penelitian ini akan memberikan sebuah hasil pengukuran kinerja teknologi informasi dan sebuah rekomendasi. Hasil pengukuran tersebut bertujuan untuk pihak SMK Gama Cendekia Surabaya agar mengetahui sejauh mana SMK Gama Cendekia Surabaya dapat bersaing secara kompetitif dengan dukungan teknologi informasi yang ada. Rekomendasi tersebut akan di serahkan kepada pihak SMK Gama Cendekia sehingga dapat menjadi acuan pengembangan teknologi informasi dimasa depan.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan evaluasi atas penerapan *balanced scorecard* pada SMK Gama Cendekia Surabaya. Evaluasi tersebut dilakukan untuk menjawab pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengukur kinerja *IT* sesuai dengan tujuan, visi dan misi di SMK Gama Cendekia Surabaya melalui *Key Performance Indicator (KPI)* pada *framework IT Balanced Scorecard*?
2. Bagaimanakah rekomendasi yang sesuai untuk perbaikan guna terciptanya kinerja yang lebih baik pada *IT* di SMK Gama Cendekia Surabaya?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang menyimpang dari rumusan masalah maka pada laporan yang berjudul “Evaluasi Kinerja Teknologi Informasi Menggunakan *Framework IT Balanced Scorecard* (Studi kasus: SMK Gama Cendekia Surabaya)” ini dibuat batasan masalah sebagai berikut:

1. Hanya menggunakan metode *IT Balanced Scorecard*.
2. Penelitian hanya dilakukan pada ruang lingkup di bidang *IT* unit-unit yang terlibat dalam proses pengukuran kinerja di SMK Gama Cendekia Surabaya.
3. Hanya mengukur kinerja menggunakan *Key Performance Indicator* (KPI).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yang berjudul “Evaluasi Kinerja Teknologi Informasi Menggunakan *Framework IT Balanced Scorecard* (Studi kasus: SMK Gama Cendekia Surabaya)” ini sebagai berikut:

1. Memahami kinerja *IT* di SMK Gama Cendekia Surabaya melalui *Key Performance Indicator* (KPI) pada *framework IT Balanced Scorecard*.
2. Menghasilkan rekomendasi untuk perbaikan di SMK Gama Cendekia Surabaya berdasarkan *Framework Balanced Scorecard*.

1.5 Manfaat

Manfaat penelitian ini yang berjudul “Evaluasi Kinerja Teknologi Informasi Menggunakan *Framework IT Balanced Scorecard* (Studi kasus: SMK Gama Cendekia Surabaya)” ini sebagai berikut:

1. Bagi SMK GAMA CENDEKIA Surabaya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam melakukan perbaikan maupun peningkatan pada domain-domain yang dinilai masih kurang.

2. Bagi Peneliti Lain

Menambah informasi didalam mengimplementasikan pengukuran tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi serta menjadi bahan acuan bagian peneliti selanjutnya berkaitan dengan evaluasi implementasi penerapan teknologi informasi.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, terutama bagi mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang berminat melakukan penelitian yang berkaitan dengan Tata Kelola Teknologi Informasi.

4. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai masalah yang terjadi dalam institusi yang berhubungan dengan tata kelola teknologi informasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini memiliki beberapa bab dan sub bab yang disusun secara sistematis dengan tujuan menjelaskan pokok bahasan secara runtut dan jelas. Berikut merupakan sistematika penulisan laporan :

1.6.1 BAB I PENDAHULUAN

Membahas perumusan dan penjelasan masalah umum, sehingga diperoleh suatu gambaran umum mengenai keseluruhan kegiatan yang dilakukan. Bab ini membahas masalah terkait Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan, Manfaat dan Sistematika Penulisan.

1.6.2 BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Membahas mengenai gambaran umum objek pekerjaan, pengertian-pengertian dasar dan menguraikan teori – teori yang berhubungan dengan topik yang dibahas dan dipakai dasar dalam menganalisa dan menyelesaikan masalah sebagai landasan menjadi kerangka pemikiran bagi penulis.

1.6.3 BAB III METODE PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Pada bab ini membahas mengenai metode yang digunakan pada saat pelaksanaan tugas akhir, mulai dari teknik hingga progres kerja.

1.6.4 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang evaluasi atas penerapan balanced scorecard pada SMK Gama Cendekia. Hasil penelitian memuat uraian secara jelas dan tepat. Tabel dan gambar hendaknya ditempatkan sedekat –

dekatnya dengan pembahasan. Pembahasan berisi tentang analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh

1.6.5 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian. Saran dibuat berdasarkan pengamatan dan pertimbangan penulis, ditujukan kepada para peneliti yang ingin mengembangkan penelitian yang sudah diselesaikan. Saran dapat berisi keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan.