

**EVALUASI KINERJA BIDANG TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN *IT BALANCED SCORECARD* STUDI KASUS
SEKOLAH TINGGI KESENIAN WILWATIKTA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

AHMAD SIDQI MUSYAWI

1534010090

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2019**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Judul : EVALUASI KINERJA BIDANG TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN IT BALANCED SCORECARD STUDI
KASUS SEKOLAH TINGGI KESENIAN WILWATIKA
SURABAYA**

**Oleh : AHMAD SIDQI MUSYAWI
NPM : 1534010090**

**Telah Diseminarkan Dalam Ujian Skripsi Pada:
Hari Rabu, Tanggal 24 Juli 2019**

Mengetahui

Dosen Pembimbing

1.



**Ronggo Alit, S.Kom, MM, MT
NPT. 3 8412 10 032 1**

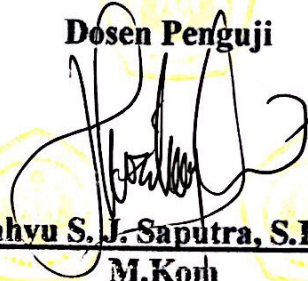
2.



**M. Idhom, SP, S.Kom, M.Kom
NPT. 3 8303 10 0285 1**

1.

Dosen Penguji




**Wahyu S. J. Saputra, S.Kom,
M.Kom
NPT. 3 8608 10 0295 1**

2.



**Rizky Parlita, S.Kom, M.Kom
NPT. NPT. 3 8405 07 0219 1**

3.



**Dr. I Gede Susrama, ST, Mkom.
NPT. 3 7006 06 0211 1**

Menyetujui

**Menyetujui Dekan
Fakultas Ilmu Komputer**



wadek I

**Dr. Ir. Ni-Ketut Sari, MT
NIP. 19650731 199203 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 dibawah ini:

Nama : AHMAD SIDQI MUSYAWI

NPM : 1534010090

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

**“EVALUASI KINERJA BIDANG TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN *IT BALANCED SCORECARD* STUDI KASUS
SEKOLAH TINGGI KESENIAN WILWATIKA 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, 24 Juli 2019

Hormat Saya,



AHMAD SIDQI M.
NPM. 1534010091

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Judul : EVALUASI KINERJA BIDANG TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN *IT BALANCED SCORECARD* STUDI
KASUS SEKOLAH TINGGI KESENIAN WILWATIKA
SURABAYA**

Oleh : AHMAD SIDQI MUSYAWI

NPM : 1534010090

**Telah Diseminarkan Dalam Ujian Skripsi Pada:
Hari Rabu, Tanggal 24 Juli 2019**

Mengetahui

Dosen Pembimbing

1.

Ronggo Alit, S.Kom, MM, MT
NPT. 3 8412 10 032 1

2.

M. Idhom, SP, S.Kom, M.Kom
NPT. 3 8303 10 0285 1

Dosen Penguji

1.

Wahyu S. J. Saputra, S.Kom,
M.Kom
NPT. 3 8608 10 0295 1

2.

Rizky Parluka, S.Kom. M.Kom
NPT. NPT. 3 8405 07 0219 1

3.

Dr. I Gede Susrama, ST. Mkom.

NPT. 3 7006 06 0211 1

Menyetujui

Menyetujui Dekan
Fakultas Ilmu Komputer

Koordinator Program Studi
Teknik Informatika

Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT
NIP. 19650731 199203 2 001

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 dibawah ini:

Nama : AHMAD SIDQI MUSYAWI

NPM : 1534010090

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

**“EVALUASI KINERJA BIDANG TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN *IT BALANCED SCORECARD* STUDI KASUS
SEKOLAH TINGGI KESENIAN WILWATIKA 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, 24 Juli 2019

Hormat Saya,

AHMAD SIDQI M.
NPM. 1534010091

**EVALUASI KINERJA BIDANG TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN *IT BALANCED SCORECARD* STUDI KASUS
SEKOLAH TINGGI KESENIAN WILWATIKA SURABAYA**

Nama Mahasiswa : Ahmad Sidqi Musyawir
NPM : 1534010090
Program Studi : Teknik Informatika
Dosen Pembimbing : Ronggo Alit, S.Kom, MM, MT
M. Idhom, SP, S.Kom, MT

ABSTRAK

Teknologi informasi di dunia pendidikan semakin berkembang dan peluang yang dapat dimanfaatkan oleh stakeholder untuk pengembangan tata kelola teknologi informasi. Banyak masalah yang dihadapi Yayasan dan Manajerial di institusi pendidikan dalam mengembangkan kegiatan operasionalnya dalam rangka pengembangan teknologi informasi dengan harapan agar memberikan kepuasan pada pelanggan (mahasiswa) berkaitan dengan tata kelola IT di institusi pendidikan.

Penggunaan *IT Balanced Scorecard* salah satu cara yang efektif untuk membantu menyelaraskan IT dan bisnis. Tujuannya adalah menyediakan sebuah fasilitas bagi pelaporan manajemen, menunjukkan efektifitas dan nilai tambah dari IT dan mengkomunikasikan kinerja, resiko, dan kemampuan IT. *IT Balanced Scorecard* akan mengukur kinerja IT dari empat perspektif mendasar: *corporate contribution*, *customer orientation*, *operational excellence*, dan *future orientation*.

Penelitian ini menghasilkan nilai rata-rata yang didapat dari empat perspektif adalah 83,86%, nilai ini dapat dikategorikan baik. Kemudian dilakukan validasi menggunakan *r* tabel yang menghasilkan nilai yang valid.

Kata Kunci : *IT Balanced Scorecard*, Teknologi Informasi, Kinerja IT

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 Bidang Teknologi Informasi Menggunakan *IT Balanced Scorecard* Studi Kasus Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta 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, Juli 2019

Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat-Nya, yang telah memberikan kekuatan kepada penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini berjudul “Evaluasi Kinerja Bidang Teknologi Informasi Menggunakan *IT Balanced Scorecard* Studi Kasus Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta 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 dan Keluarga yang telah memberikan dukungan moril dan juga materi dalam pelaksanaan Skripsi.
3. Bapak Ronggo Alit, S.Kom, MM, MT selaku dosen pembimbing I yang telah dengan sabar membantu dan memberikan ilmu selama penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
4. Bapak M. Idhom, SP, S.Kom, MT selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar membantu dan memberikan ilmu selama penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
5. Dr. H. Jarianto, M.Si selaku kepala Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya yang telah bersedia meluangkan waktu untuk keperluan wawancara serta memberikan data – data yang dibutuhkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh dosen program studi S1 Teknik Informatika yang telah banyak memberikan ilmu sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan dengan baik.

7. Staf TU Fakultas Ilmu Komputer yang telah membantu dalam keperluan administrasi.
8. Fahmi, Issa, Tischa, Awik, Gilang, Victor, Kevin, Kusdiana, lisa, Sahadi, Nindi, Yosep, selaku teman angkatan 15 yang selalu mengingatkan, menghibur, dan menyemangati dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Rachmat, Maman, Yudha, Eka, Syl, Fajar, Arita, Rotul dan teman-teman Fotografi selaku teman cangs yang selalu menemani nge game dan makan.
10. Tak lupa juga ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada teman – teman angkatan 15 serta pihak – pihak lain yang terkait yang tidak disebutkan atas segala bentuk kepeduliannya dan keterlibatannya dalam pengerjaan skripsi ini.

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 SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Pendahulu	8
2.2 Profil Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta.....	10
2.1.1 Visi Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta.....	11
2.1.2 Misi Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta	12
2.1.3 Tujuan	12
2.1.4 Jabatan dan Struktural Organisasi.....	13
2.1.5 Detail Informasi dan Lokasi.....	14

2.2	Evaluasi	14
2.3	Kinerja	15
2.4	Teknologi.....	17
2.5	Informasi	20
2.6	Teknologi Informasi	21
2.7	<i>IT Balanced Scorecard</i>	23
2.8	Skala Pengukuran Kinerja	30
2.9	<i>Key Performance Indikator</i>	35
2.10	Validitas	37
2.11	Perbandingan Metode	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		45
3.1	Pengumpulan Data	45
3.1.1	Observasi.....	45
3.1.2	Wawancara.....	46
3.2	Perumusan Masalah.....	47
3.3	Studi Literatur	48
3.4	Penyusunan Peta Strategi	48
3.5	Identifikasi KPI	48
3.6	Hasil Identifikasi KPI.....	49
3.7	Rekomendasi Perbaikan.....	49
3.8	Jadwal Kegiatan	50
BAB IV PEMBAHASAN.....		51
4.1	Identifikasi wawancara visi, misi, dan strategi.....	51
4.2	Penyusunan Peta Strategi	61

4.3	Identifikasi <i>Key Performance Indicator</i> (KPI).....	63
4.4	Pengukuran Kinerja IT Berdasarka <i>IT Balanced Scorecard</i>	67
4.4.1	Hasil Pengukuran Kinerja IT Prespektif Kontribusi Institusi	69
4.4.2	Hasil Pengukuran Kinerja IT Prespektif Orientasi Pengguna.....	74
4.4.3	Hasil Pengukuran Kinerja IT Prespektif Penyempurnaan Operasional	81
4.4.4	Hasil Pengukuran Kinerja IT Prespektif Orientasi Masa Depan	89
4.5	Perhitungan Nilai <i>IT Balanced Scorecard</i>	95
4.6	Dasar Acuan Untuk Perbaikan Masa Depan	97
4.6.1	Dasar Acuan Perbaikan Pada Prespektif Kontribusi Perusahaan....	97
4.6.2	Dasar Acuan Perbaikan Pada Prespektif Orientasi Pengguna.....	99
4.6.3	Dasar Acuan Perbaikan Pada Prespektif Penyempurnaan Operasional	101
4.6.4	Dasar Acuan Perbaikan Pada Prespektif Orientasi Masa Depan ..	103
4.7	Uji Validitas	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		111
5.1	Kesimpulan	111
5.2	Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA		112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi.....	13
Gambar 2. 2 Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya.....	14
Gambar 2. 3 Kerangka Kerja Balanced Scorecard.....	24
Gambar 2. 4 <i>IT Balanced Scorecard</i>	26
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	45
Gambar 4. 1 Peta Strategi Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya	61
Gambar 4. 2 Grafik Performa Indikator Pemberian dana terhadap layanan IT	71
Gambar 4. 3 Grafik Indikator Dukungan infrastruktur IT	73
Gambar 4. 4 Grafik Indikator Produk IT yang dihasilkan	76
Gambar 4. 5 Grafik Indikator kepuasan pengguna	78
Gambar 4. 6 Grafik Indikator Interaksi pengguna dan unit kerja	81
Gambar 4. 7 Grafik Indikator Pengembangan IT.....	84
Gambar 4. 8 Grafik Indikator pemeliharaan IT	86
Gambar 4. 9 Grafik Indikator penanganan kendala	89
Gambar 4. 10 Grafik Indikator Penelitian terhadap teknologi yang muncul	92
Gambar 4. 11 Grafik Indikator Pelatihan staff IT	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Nilai kelima penilaian model Likert	33
Tabel 2. 2 Perbandingan Metode	42
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	50
Tabel 4. 1 Tabel pemetaan strategi	58
Tabel 4. 2 KPI Menurut <i>IT Balanced Scorecard</i>	63
Tabel 4. 3 Tabel rumus perhitungan (Devani,2016)	68
Tabel 4. 4 Tabel kuisisioner pemberian dana terhadap layanan IT	69
Tabel 4. 5 Hasil KPI Pemberian dana terhadap layanan IT	70
Tabel 4. 6 Tabel kuisisioner dukungan infrastruktur IT	72
Tabel 4. 7 Hasil KPI Dukungan infrastruktur IT	72
Tabel 4. 8 Tabel kuisisioner Produk IT yang dihasilkan	74
Tabel 4. 9 Hasil KPI Produk IT yang dihasilkan	75
Tabel 4. 10 Tabel kuisisioner Kepuasan pengguna	77
Tabel 4. 11 Hasil KPI kepuasan pengguna	77
Tabel 4. 12 Tabel kuisisioner Interaksi pengguna dan unit kerja.....	79
Tabel 4. 13 Hasil KPI Interaksi pengguna dan unit kerja	80
Tabel 4. 14 Tabel kuisisioner pengembangan IT	82
Tabel 4. 15 Hasil KPI Pengembangan IT.....	82
Tabel 4. 16 Tabel kuisisioner pemeliharaan IT	85
Tabel 4. 17 Hasil KPI pemeliharaan IT	85
Tabel 4. 18 Tabel kuisisioner Penanganan Kendala IT	87
Tabel 4. 19 Hasil KPI penanganan kendala	88

Tabel 4. 20 Tabel kuisisioner Penelitian terhadap teknologi yang muncul	90
Tabel 4. 21 Hasil KPI Penelitian terhadap teknologi yang muncul	90
Tabel 4. 22 Tabel kuisisioner Pelatihan Staff IT	92
Tabel 4. 23 Hasil KPI pelatihan staff IT	93
Tabel 4. 24 Perhitungan Nilai Total <i>IT Balanced Scorecard</i>	95
Tabel 4. 25 Dasar Acuan Perbaikan Prespektif Kontribusi perusahaan.....	97
Tabel 4. 26 Dasar Acuan Perbaikan Prespektif Orientasi Pengguna	99
Tabel 4. 27 Dasar Acuan Perbaikan Prespektif Orientasi Operasional.....	101
Tabel 4. 28 Dasar Acuan Perbaikan Orientasi Masa Depan	103
Tabel 4. 29 Hasil <i>Correlation</i> Prespektif Kontribusi Perusahaan.....	106
Tabel 4. 30 Hasil Uji Validasi Prespektif Kontribusi Perusahaan	106
Tabel 4. 31 Hasil <i>Correlation</i> Prespektif Orientasi Penggun	107
Tabel 4. 32 Hasil Uji Validasi Prespektif Orientasi Pengguna	108
Tabel 4. 33 Hasil <i>Correlation</i> Prespektif Penyempurnaan Operasional	108
Tabel 4. 34 Hasil Uji Validasi Prespektif Penyempurnaa Operasional	109
Tabel 4. 35 Hasil <i>Correlation</i> Prespektif Kontribusi Perusahaan.....	109
Tabel 4. 36 Hasil Uji Validasi Prespektif Kontribusi Perusahaan	110