

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan sebuah institusi di mana semua fungsi organisasinya akan bermuara di 3 hal pokok: pengajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Namun dalam menjalankan kegiatannya, perguruan tinggi juga harus menghadapi tantangan untuk mempertahankan keberlangsungan insitusinya di masyarakat. Seiring dengan pesatnya perkembangan dunia TI/SI, institusi perguruan tinggi membutuhkan sebuah perencanaan strategis dalam kegiatan pengembangan TI/SI di organisasi tersebut. Bagaimanapun juga, perguruan tinggi harus menciptakan keunggulan kompetitif untuk dapat bersaing dengan perguruan tinggi lainnya. Salah satu cara untuk menciptakan keunggulan kompetitif tersebut adalah melalui pemanfaatan TI/SI.

Dalam menentukan studi kasus yang digunakan untuk penelitian harus memiliki dokumen yang terpercaya seperti dokumen Rencana Strategi Perusahaan, karena begitu rahasianya Rencana Strategi Perusahaan maka peneliti harus mencari studi kasus yang mau memberi dokumen tersebut untuk dijadikan penelitian. Banyak instansi atau perusahaan yang tidak mau memberikan Rencana Strategi karena dokumen tersebut merupakan dokumen penting dan rahasia yang berisi strategi-strategi perusahaan dalam mencapai visi dan misi. Banyak instansi yang tidak mau memberikan dokumen tersebut karena di takutkan akan digunakan tidak

semestinya. Peneliti menemukan instansi yang memberikan Rencana Strateginya yaitu di Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya.

Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya sebagai lembaga pendidikan tinggi seni swasta yang berada di Surabaya, bidang garapan utamanya adalah melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Oleh sebab itu program yang direncanakan adalah terukur. Maka pelaksanaannya dipadu oleh potensi konseptual yang melatarbelakangi tubuh organisasi yaitu visi, misi, fungsi, dan norma.

Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya memiliki visi akan menjadi lembaga terdepan dalam pengelolaan seni di Jawa Timur yang berdaya saing tinggi berlandaskan nilai, norma, dan kepribadian bangsa. Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya memiliki 4 program studi yaitu program studi tari, program studi seni karawitan, program studi seni rupa, dan program studi seni teater.

Penggunaan *IT Balanced Scorecard* merupakan salah satu cara yang efektif untuk membantu penyelarasan IT dan bisnis. Tujuannya adalah menyediakan sebuah fasilitas bagi pelaporan manajemen, menumbuhkan konsensus di antara stakeholder kunci mengenai tujuan strategis IT, menunjukkan efektifitas dan nilai tambah dari IT dan mengkomunikasikan kinerja, resiko dan kemampuan IT (Haryani & Hidayah, 2014).

IT Balanced Scorecard akan mengukur kinerja IT dari empat perspektif. Perspektif pertama yaitu *corporate contribution* yang menunjukkan bagaimana pihak manajemen 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 tentang ukuran efektifitas 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 perusahaan serta mengukur kinerja IT secara komprehensif (Arofah, Sholiq, & Amna, 2012).

Selain itu, sistem ini memiliki karakteristik pengukuran paling lengkap karena memiliki dua dimensi pengukuran, yaitu eksternal dan internal atau biasa dikenal dengan empat perspektif pengukuran, yaitu perspektif pelanggan (dimensi eksternal) dan perspektif keuangan, internal proses, dan pertumbuhan dan pembelajaran (dimensi internal). Demikian halnya dua sistem pengukuran kinerja lainnya yaitu Performance Prism dan IPMS, keduanya melibatkan aspek pengukuran kinerja internal dan eksternal. Namun kelebihan utama yang dimiliki oleh BSC adalah adanya aspek pengukuran kinerja keuangan, di mana uang merupakan darah bagi perusahaan, sehingga menjadi penting untuk mengukur pencapaian kinerja keuangan perusahaan. Selain itu, tujuan utama dari sebuah perusahaan adalah mendapatkan keuntungan jangka panjang.

Setelah dilakukan wawancara dan observasi kepada pihak IT bagaimana kondisi TI yang ada di Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya yaitu:

Untuk SDM IT Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya belum terpenuhi baik secara kualitas maupun kuantitas sehingga Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya sangat bergantung pada penyedia eksternal. Sehingga ketika ada *trouble* pihak IT Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya harus lapor ke penyedia eksternal yang membutuhkan sekitar 3 hari untuk memperbaiki trouble tersebut. Selain itu proses backup data yang dilakukan 6 bulan sekali itu terasa

terlalu lama, di takutkan ketika data-data nya hilang dalam 6 bulan tersebut. Untuk system informasinya apabila mahasiswa sedang mengakses siacad secara bersama-sama maka mahasiswa untuk dapat masuk membutuhkan waktu yang cukup lama.

Maka dari itu menarik bagi penulis ingin mengkaji dan menilai lebih dalam mengenai kinerja divisi bidang IT menggunakan metode *IT Balancea Scorecard*. Selain itu penggunaan IT yang ada pada Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya baru berjalan dalam kurun waktu 3 tahun terakhir. Dengan adanya permasalahan tersebut diperlukan sebuah evaluasi terhadap lingkungan bidang IT yang berada di Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya untuk mengukur seberapa pencapaian kinerja IT yang ada disana selama 3 tahun terakhir ini apakah telah mencapai nilai yang diinginkan oleh perusahaan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya maka penulis mengangkat judul "Evaluasi Kinerja Bidang Teknologi Informasi menggunakan IT Balanced Scorecard Studi Kasus Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana menilai kinerja divisi bidang IT Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya?
- b. Bagaimana menghasilkan rekomendasi maupun perbaikan agar terwujudnya kinerja IT yang baik pada Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dari “Evaluasi Kinerja Bidang Teknologi Informasi menggunakan *IT Balanced Scorecard* Studi Kasus Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya ” adalah:

- a. Ruang lingkup evaluasi penelitian yaitu pada bidang IT Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya.
- b. Menggunakan metode *IT Balanced Scorecard* dengan menyelaraskan pada prespektif *IT Balanced Scorecard*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Menilai kinerja pada bidang Divisi IT Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya.
- b. Memberikan hasil rekomendasi perbaikan berdasarkan evaluasi yang telah di laksanakan untuk menciptakan kinerja IT yang optimal sesuai yang diharapkan Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya

Dengan dilakukan penelitian ini, dihasilkan sebuah rekomendasi untuk beberapa permasalahan yang ada. Serta diharapkan dapat memberi arahan yang baik untuk langkah kedepannya agar dapat

menjadikan Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya lebih unggul. Selain itu juga memberikan pemahaman kepada divisi IT pada Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya mengenai kinerja bidang IT dan melakukan perbaikan berdasarkan perspektif yang di nilai masih kurang.

b. Bagi Penulis

Bermanfaat untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama menempuh ilmu dibangku perkuliahan serta dapat memahami mempelajari sebuah analisa dengan ruang lingkup Divisi IT bagaimana sebuah kinerja dengan baik dan benar. Selain itu dapat membantu memberi rekomendasi pengoptimalan pada penggunaan IT agar dapat mempermudah proses pengelolaan data dan informasi.

c. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini dapat dijadikan acuan dan referensi untuk peneliti selanjutnya, terutama oleh mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang berminat melakukan penelitian mengenai evaluasi kinerja bidang IT menggunakan *IT Balanced Scorecard* pada studi kasusnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam susunan penelitian tugas akhir yang berjudul “Evaluasi Kinerja Bidang Teknologi Informasi menggunakan *IT Balanced Scorecard* Studi Kasus Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta Surabaya ” ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

a. BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisi tentang penelitian terdahulu yang telah dilakukan serta teori-teori dan penjelasan dari *framework* yang akan digunakan.

c. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang alur-alur pada sebuah penelitian, permasalahan yang akan diteliti dan solusi yang tepat berdasarkan masalah yang ada menurut *framework* yang digunakan.

d. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan penelitian yang penulis lakukan pada penelitian dengan *framework* yang telah dipilih.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran yang diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan selanjutnya.

f. DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang sumber-sumber literature yang digunakan dalam pembuatan tugas akhir.