

Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi sekarang ini, perguruan tinggi mengalami perubahan yang cepat, baik dari dalam perguruan tinggi (organisasi) maupun dari luar (kompetitor). Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada membuat perguruan tinggi saling berdaya saing secara ketat. Oleh karena itu, perguruan tinggi harus mampu menyesuaikan diri dengan situasi ini. Salah satunya adalah menyusun strategi dan kebijakan yang selaras dengan perubahan lingkungan bisnis untuk perguruan tinggi tersebut (Loudon dan Loudon, 2004).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah menjadi pemicu bagi perguruan tinggi untuk dapat menciptakan proses dan aktivitas pendidikan yang berkualitas. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga memunculkan kendala dan masalah baru dimana perguruan tinggi ditempatkan pada posisi yang sulit dalam mengimplementasikan strategi dan kebijakan terhadap teknologi informasi dan komunikasi dalam tujuan bisnis perguruan tinggi. Perencanaan strategi sistem informasi merupakan hal yang sangat penting untuk perguruan tinggi agar dapat melakukan inovasi dari pemanfaatan sistem informasi sehingga memperoleh penekanan biaya dan perbedaan pelayanan secara efektif. Perencanaan strategi bisa didapatkan dari hasil evaluasi kinerja sistem informasi.

Pengukuran kinerja merupakan suatu proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi melalui hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun suatu proses. Pengukuran kinerja diperlukan untuk melihat kemampuan dari suatu divisi dengan melihat visi dan misi dari divisi atau organisasi tersebut telah tercapai atau belum. Tingkat keberhasilan juga dilihat setelah dilakukannya pengukuran (Kaplan dan Norton, 1996).

Universitas Telkom adalah penggabungan dari 4 institusi yaitu Institut Teknologi Telkom (IT Telkom), Insititut Manajemen Telkom (IM Telkom), Politeknik

Telkom, dan Sekolah Tinggi Ilmu Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom). Universitas Telkom merupakan perguruan tinggi yang memanfaatkan peranan teknologi informasi dalam proses operasional organisasinya. Setiap perguruan tinggi memiliki aplikasi yang digunakan untuk sistem akademik maupun non akademik. Institusi yang ada di Universitas Telkom memiliki aplikasi akademik yang berbeda-beda. IT Telkom menggunakan I-gracias, IM Telkom menggunakan Gamelan, Politeknik memakai Portal, STISI menggunakan Simak. Dari sistem aplikasi akademik yang ada di setiap institusi, Universitas Telkom menggunakan aplikasi akademik yang baru.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Direktorat SISFO, untuk semua institusi masih menggunakan sistem akademik untuk tiap institusinya. Sekarang ini, karena adanya penggabungan institusi yang ada di Universitas Telkom, maka sistem akademik yang ada pun mengalami perubahan ke arah sistem informasi terpusat. Sistem informasi yang mengalami perubahan besar yaitu salah satunya I-Gracias yang sekarang ini sedang dilakukan migrasi data dari sistem akademik yang ada di masing-masing institusi ke dalam sistem akademik I-Gracias.

Saat terjadinya penggabungan beberapa institusi di dalam yayasan pendidikan tersebut, hal ini menyebabkan setiap institusi memiliki Direktorat Sistem Informasi didalamnya dengan nilai kinerja yang berbeda, maka karena penggabungan tersebut, Direktorat Sistem Informasi setiap institusi pun bergabung menjadi satu kesatuan. Untuk indeks keberhasilannya Direktorat SISFO di perguruan tinggi tersebut belum dibuat. Setiap institusi masih menggunakan *key performance index* yang lama. Nilai indeks keberhasilan pun akan rendah atau kembali lagi ke awal maka hal ini dibutuhkan rekomendasi untuk mencapai visi, misi dari Direktorat SISFO yang ada di Universitas Telkom. Pada kenyataannya Universitas Telkom belum pernah melakukan pengukuran kinerja sampai ke tingkat Direktorat. Universitas Telkom baru melakukan pengukuran kinerja hanya sampai tingkat Wakil Rektor (WAREK). Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Direktorat SISFO membutuhkan pengukuran kinerja dari sisi manajemennya karena Direktorat SISFO yang mengalami perubahan sangat besar terhadap penggabungan dari Universitas Telkom.

Dari hasil pengukuran yang didapatkan, bisa didapatkan rekomendasi yang bisa meningkatkan kinerja dari Direktorat SISFO Universitas Telkom. Untuk mendapatkan strategi bisnis yang efisien dan efektif, maka dilakukan konsolidasi antara metode Analisis SWOT dan metode *Critical Success Factors* (CSF) untuk menentukan tujuan strategi dan sasaran strategis yang akan dipetakan ke dalam empat perspektif *IT Balanced Scorecard* yaitu perspektif kontribusi perusahaan, orientasi pengguna, keunggulan operasional dan orientasi masa depan. Setelah empat perspektif terdefinisi, pembobotan setiap indikator keberhasilan dibuat dan disebar ke *Key Person* yang ada di Direktorat SISFO dan dihitung menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Hasil pembobotan akan digunakan untuk menentukan skor dilihat dari hasil pencapaian setiap indikator berdasarkan target tiap indikator yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil skor tersebut nantinya akan menentukan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja dari Direktorat SISFO.

I.2 Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang ada, maka peneliti merumuskan permasalahan yang ada yaitu :

1. Apa saja yang menjadi indikator-indikator untuk mengukur tingkat kinerja Direktorat SISFO?
2. Bagaimana pencapaian kinerja Direktorat SISFO berdasarkan metode *IT Balanced Scorecard*?
3. Bagaimana rekomendasi bagi kinerja Direktorat SISFO sesuai dengan hasil pengukuran kinerja Direktorat SISFO menggunakan metode *IT Balanced Scorecard*?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian dari tugas akhir ini adalah : “Mengukur Kinerja Direktorat SISFO dengan metode *IT Balanced Scorecard*”, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi indikator-indikator untuk mengukur tingkat kinerja Direktorat SISFO.

2. Mengukur pencapaian kinerja Direktorat SISFO berdasarkan metode *IT Balanced Scorecard*.
3. Merumuskan rekomendasi bagi kinerja Direktorat SISFO sesuai dengan hasil pengukuran kinerja Direktorat SISFO menggunakan metode *IT Balanced Scorecard*.

I.4 Batasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian, faktor yang akan selalu menjadi penghalang dan tidak dapat dihindarkan untuk itu dilakukan pembatasan masalah agar hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan yang diinginkan, yakni sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya akan membahas di bagian layanan akademik.
2. Data yang dibutuhkan hanya dari tahun 2013-2014 triwulan 2.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Meningkatkan kinerja Direktorat Sistem Informasi (SISFO) di Universitas Telkom.
2. Memudahkan proses pemberian solusi terhadap sistem informasi Universitas Telkom.
3. Meningkatkan kinerja organisasi tersebut baik secara langsung atau tidak langsung.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi literatur dan teori yang relevan dengan penelitian. Kajian yang menjadi acuan pada penelitian ini mengenai analisis *Critical Success Factor*, *IT Balance scorecard*, analisis SWOT dan

Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan mengenai langkah-langkah penelitian atau kerangka pemikiran yang meliputi: tahap merumuskan masalah, mengembangkan model penelitian, merancang pengumpulan, pengolahan, dan analisis data.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi data yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi. Data-data tersebut yang kemudian menjadi acuan dan dasar pengukuran kinerja Direktorat SISFO menggunakan metode *IT Balanced Scorecard*.

Bab V Analisis

Bab ini berisi analisis terhadap hasil pengukuran kinerja Direktorat SISFO menggunakan metode *IT Balanced Scorecard*. Baik kinerja pada tiap perspektif maupun kinerja Direktorat SISFO secara keseluruhan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian. Baik untuk Direktorat SISFO maupun bagi pengembangan hasil penelitian lebih lanjut.