

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digitalisasi informasi saat ini, perkembangan lingkungan mengarah pada pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) atau *Information, Communication, Technology (ICT)* yang telah merambah dan menjadi alternatif pergerakan dalam aktivitas pembelajaran bagi tingkat dasar, menengah, hingga perguruan tinggi. Fenomena keberadaan *ICT* tidak lagi dipandang hanya sebatas alat perhitungan dan komunikasi, tetapi telah menjadi komponen yang melekat hampir di sejumlah perusahaan, instansi, bahkan dibidang pendidikan.

Seperti yang telah dilakukan di STIKI Malang dalam penerapan *ICT* berpengaruh pada kemajuan kampus tersebut dan penilaian yang dilakukan menggunakan analisa *IT Balance Scorecard*. Hasil dari analisa tersebut sangat membantu pihak kampus dalam menentukan inventasi yang tepat untuk bidang IT agar investasi yang dilakukan tidak salah sasaran. Investasi yang tepat sasaran akan mengurangi kerugian sehingga tidak menjadi investasi yang asal – asalan. Selain di dunia pendidikan *IT Balance Scorecard* juga telah di coba diterapkan di perusahaan konvensional yakni di PT. Pertamina UPMS V Surabaya. Pada perusahaan tersebut dilakukan pengukuran kinerja sebagai evaluasi terhadap performa perusahaan. Pengukuran yang dilakukan PT. Pertamina UPMS V Surabaya belum sampai pada bagaimana menyelaraskan kontribusi IT terhadap pencapaian kinerja perusahaan, sedangkan pengukuran *ICT* sudah seharusnya memberikan manfaat sehingga kontribusi yang dilakukan divisi IT pada PT. Pertamina UPMS V Surabaya dapat selaras dengan pencapaian visi dan misi perusahaan. Dari hasil analisa yang di peroleh menjadi acuan untuk menyelaraskan visi dan misi perusahaan dengan inventasi yang dilakukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dibidang IT menjadi tetap guna dan tepat sasaran sehingga menjadi pilihan investasi yang tepat untuk menunjang kinerja perusahaan.

Untuk menentukan awal dari investasi IT yang akan dilakukan maka lebih baik terlebih dahulu dilakukan analisa SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Analisa SWOT adalah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi Kekuatan (*Strengths*), Kelemahan (*Weaknesses*), Peluang (*Opportunities*), dan Ancaman (*Threats*). Analisa SWOT bertujuan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan serta ancaman dari para pesaing yang dapat dijadikan acuan. Analisa SWOT membantu dalam mengambil keputusan terkait dengan investasi IT yang akan dilakukan berdasarkan proses yang telah dijalankan. Hasil analisa tersebut merupakan hasil analisa secara kompetitif dengan memperhatikan faktor internal dan eksternal pada perusahaan atau instansi tersebut.

Namun tidak semua hasil analisa tersebut berpengaruh terhadap peningkatan kinerja dan kesuksesan bisnis organisasi. Hal tersebut sangat tergantung pada keselarasan visi dan misi. Begitu pula dengan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA) yang saat ini berusaha menjadi universitas yang bertaraf internasional (*World Class University*) di tahun 2023. UIN SUSKA Riau selalu berusaha menjadi pusat pendidikan terdepan baik di Riau, Nasional maupun Internasional, dengan pengajaran agama yang disiplin dan fasilitas pendidikan yang bagus serta penggunaan *ICT* dalam menunjang layanan yang telah ada saat ini maupun yang sedang dikembangkan oleh divisi IT UIN SUSKA Riau yang dilakukan oleh Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) selaku yang bertanggung jawab untuk bidang *ICT* , namun ada beberapa hal yang harus dinilai terhadap pencapaian yang telah dilaksanakan oleh UIN SUSKA Riau hingga saat ini.

PTIPD selaku divisi IT di UIN SUSKA merupakan bagian yang sangat penting dalam menunjang keselarasan dalam melakukan investasi di bidang IT. Sehingga selayaknya visi dan misi PTIPD dapat sejalan dengan visi dan misi UIN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SUSKA agar menghasilkan sebuah kebijakan yang tepat untuk dapat dijalankan dalam menunjang layanan kepada seluruh *stakeholder*. Adapun saat ini sistem yang telah dikembangkan oleh PTIPD adalah Iraise, Pendaftaran KKN, Pendaftaran Wisuda, Pendaftaran Mahasiswa Baru, Sistem Daftar Ulang, dan *Website* Kampus serta *ICT* yang masih dikembangkan untuk menunjang kinerja di setiap fakultas.

Seperti pada umumnya penerapan SI/TI merupakan investasi yang mahal akan tetapi sering kali mengalami kegagalan seperti hasil Studi di Amerika yang menunjukkan bahwa kegagalan investasi SI/TI mencapai 40% (Gomilski, 2003). Hal ini dapat terjadi karena tidak adanya sebuah perencanaan yang baik atau terkesan asal jadi tanpa adanya pemantauan terhadap proses yang telah dilaksanakan. “ *Kami masih terus melakukan pengembangan untuk memberikan pelayanan terbaik* ” ungkap Agus Surahmad, S.Kom selaku Staff Humas PTIPD. Dengan adanya penilaian terhadap proses yang telah dilaksanakan oleh pihak UIN SUSKA Riau maka kita dapat mempertimbangkan hasil kinerja dengan realita yang dirasakan oleh seluruh komponen yang ada di kampus terutama yang dirasakan oleh seluruh *stakeholder* di kampus .

Penilaian kinerja terhadap yang telah dilakukan oleh UIN SUSKA untuk menunjang penggunaan *ICT* di kampus dapat menggunakan pendekatan metode *IT Balance Scorecard*. *IT Balance Scorecard* merupakan salah satu metode untuk menyusun kinerja IT di suatu perusahaan atau instansi pemerintah. Metode ini memiliki empat perspektif kerangka kerja. Pada setiap perspektif memiliki beberapa ukuran dan target yang harus dicapai oleh sebuah perusahaan atau instansi pemerintahan yang di peroleh dari visi, misi, dan rancangan strategis perusahaan.

Metode *IT Balance Scorecard* dalam melakukan pengukuran kinerjanya tidak hanya diukur dari keuntungan yang diperoleh secara finansial saja, sebagaimana yang kerap dilakukan selama ini, namun juga mempertimbangkan proses internal dan kepuasan konsumen serta peningkatan kompetensi dari setiap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pegawai. Dengan demikian perusahaan tersebut dapat lebih memastikan kinerja yang baik bukan saja untuk masa kini namun juga untuk di masa yang akan datang.

Metode IT Balance Scorecard akan mengukur kinerja dari empat perspektif. Perspektif pertama yaitu *Corporate Contribution* yang menunjukkan bagaimana pihak manajemen menilai dan melihat organisasi IT. Perspektif yang kedua yaitu *Customer Orientation*, untuk mengetahui hasil kinerja IT berdasarkan cara pandang user menilai atau melihat hasil dari 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 yang menggambarkan bagaimana posisi IT dalam tantangannya kedepan.

Namun sering ditemukan bahwa penerapan *ICT* kurang berpengaruh terhadap peningkatan kinerja dan kesuksesan bisnis organisasi maupun peningkatan daya saing organisasi. Hal tersebut terjadi akibat penerapan *ICT* yang hanya berfokus pada teknologinya saja. “ *Untuk saat ini kami masih berfokus kepada pengadaan Hardware dan Software* “ ungkap Agus Surahmad, S.Kom. Oleh karena itu, cara efektif untuk mendapatkan manfaat strategis dari penerapan *ICT* adalah dengan berkonsentrasi pada kaji ulang bisnis (*rethinking business*) melalui analisis masalah bisnis saat ini dan perubahan lingkungannya serta mempertimbangkan TI sebagai bagian solusi (Earl, 1992).

Program Studi Teknik Informatika merupakan salah satu program studi di UIN Suska Riau yang mempelajari tentang hal tersebut. Dengan mempelajari tentang hal tersebut maka diharapkan mahasiswa dapat mengimplementasikan ilmunya untuk membangun kampus UIN SUSKA Riau menjadi salah satu kampus terbaik. Oleh karena itu, diperlukan pengenalan wacana tentang *IT Balanced Scorecard* sebagai metode untuk menilai penerapan *ICT* di UIN Suska Riau yang telah dilaksanakannya. Dengan demikian *IT Balance Scorecard* ini sangat baik digunakan untuk menilai penerapan *ICT* yang menunjang sasaran strategis UIN SUSKA serta kinerja IT secara komprehensif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan uraian di atas, maka penyusun tertarik untuk menulis skripsi dengan judul “*Analisa Penilaian Penerapan ICT Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Menuju World Class University Dengan Metode IT Balanced Scorecard*”, melalui hasil penilaian kinerja yang akan dilakukan nantinya akan diketahui sejauh mana UIN SUSKA Riau dapat bersaing secara kompetitif dengan dukungan *ICT* yang ada.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana melakukan penilaian penerapan *ICT* Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menuju *World Class University* dengan metode *IT Balanced Scorecard* sehingga peranan *ICT* dapat lebih optimal dalam mendukung kinerja.

1.3 Batasan Masalah

Batasan dari penelitian ini adalah :

1. Penilaian penerapan *ICT* untuk proses TI yang terkait dengan UIN SUSKA seperti penggunaan Iraise, Pendaftaran KKN Online, Pendaftaran Wisuda Online, Pendaftaran Mahasiswa Baru, Sistem Daftar Ulang, dan *Website* Kampus serta *ICT* yang masih dikembangkan untuk menunjang kinerja dosen, pegawai dan mahasiswa di setiap fakultas.
2. Penilaian penerapan *ICT* secara umum meliputi unit pelaksana teknis, dan fakultas yang memberi pelayanan terhadap dosen, pegawai dan mahasiswa.
3. Hasil akhir dari penelitian ini berupa *blue print* Penilaian penerapan *ICT*.
4. Metode analisa yang digunakan adalah *IT Balance Scorecard* yang dengan menggunakan 2 perspektif, yakni Perspektif Orientasi Pengguna (*Customer Orientation*) dan Perspektif Penyempurnaan Operasional (*Operational Excellence*).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah untuk :

1. Membuat penilaian penerapan *ICT* di UIN SUSKA Riau menggunakan metode *IT Balanced Scorecard*.
2. Menganalisa hubungan keberhasilan penerapan *ICT* dengan visi dan misi PTIPD dengan visi dan misi UIN SUSKA Riau.
3. Agar PTIPD siap menjadi pengola *ICT* untuk seluruh kebutuhan di UIN SUSKA Riau dalam menyediakan layanan dibidang ketersediaan *hardware*, *software* dan pelayanan terhadap dosen, pegawai dan mahasiswa.
4. Memberi rekomendasi terhadap hasil penilaian penerapan *ICT* yang dilakukan di UIN SUSKA agar digunakan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan Penelitian ini terdiri dari pokok permasalahan yang dibahas pada masing-masing yang diuraikan menjadi beberapa bagian, yakni :

BAB I. Pendahuluan

Menguraikan tentang latar belakang yang mendasari Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan Masalah, Metodologi Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II. Landasan Teori

Bab ini menjelaskan teori dan tinjauan pustaka yang berhubungan dengan penilaian penerapan *ICT* yang menjadi dasar penelitian, mencakup metode analisis yang digunakan dalam tinjauan dan tinjauan pustaka dari berapa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perencanaan strategis yang telah ada serta penilaian terhadap penerapan *ICT* yang telah dilakukan.

BAB III. Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang tahapan-tahapan dari penelitian, meliputi pengumpulan data, analisa data dan tahap pengerjaan.

BAB IV. Analisa ICT UIN SUSKA Riau

Bab ini menjelaskan tentang aspek penilaian kinerja *ICT* dan penilaian terhadap penerapan *ICT* yang telah dilaksanakan oleh UIN SUSKA Riau dengan menggunakan teori-teori dan metodologi yang disebutkan bab-bab sebelumnya.

BAB V. Penilaian Penerapan ICT UIN SUSKA Riau

Bab ini menjelaskan tentang penilaian terhadap *ICT* yang telah berjalan di UIN SUSKA Riau dengan menggunakan 2 perspektif pada *IT Balance Scorecard* yakni yakni Perspektif Orientasi Pengguna (*Customer Orientation*) dan Perspektif Penyempurnaan Operasional (*Operational Excellence*).

BAB VI. Kesimpulan

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari keseluruhan penelitian serta saran untuk pengembangan penelitian yang selanjutnya.