

## ANALISIS KINERJA SISTEM INFORMASI DAN TEKNOLOGI INFORMASI UNTUK MENUNJANG KINERJA KARYAWAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK IT BALANCED SCORECARD* (STUDI KASUS PADA *WI-FI* UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA)

Bertho Molly<sup>1</sup>, Andeka Rocky Tanaamah<sup>2</sup>, Melkior Nikolar Ngalumsine Sitokdana<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana

Email: <sup>1</sup>682013068@student.uksw.edu, <sup>2</sup>atanaamah@staff.uksw.edu, <sup>3</sup>melkior.sitokdana@staff.uksw.edu

(Naskah masuk: 27 Oktober 2017, diterima untuk diterbitkan: 30 Desember 2017)

### Abstrak

*Wi-Fi* UKSW merupakan fasilitas jaringan internet yang dibangun untuk memfasilitasi dan mendukung kebutuhan civitas UKSW dalam proses belajar mengajar. Tujuan penelitian ini adalah melakukan pengukuran bagaimana tingkat pemanfaatan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi berdasarkan kinerja karyawan *Wi-Fi* UKSW. Penelitian ini menggunakan metode *IT Balanced Scorecard* sebagai sarana pengukuran yang jelas, memantau dan mengoptimalkan realisasi dari nilai atau manfaat bisnis dan manfaat Teknologi Informasi dimana *IT Balanced Scorecard* mempunyai 4 perspektif (Perspektif Kontribusi Perusahaan, Perspektif Orientasi Pengguna, Perspektif Penyempurnaan Operasional, dan Perspektif Orientasi Masa Depan). Penelitian ini dimulai dari tahapan perencanaan, tahapan studi kelayakan awal dan studi *literature*, tahapan wawancara dan observasi, tahapan analisis data, serta tahapan membuat dan menyusun laporan serta rekomendasi menggunakan *IT Balanced Scorecard*. Adapun beberapa hal yang ditemukan dalam penelitian ini dan harus ditangani yaitu, dibutuhkan penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk membantu kinerja *Wi-Fi* UKSW baik dalam hal penanganan *complain* maupun penyelesaian proyek mengingat *Wi-Fi* UKSW selalu dibutuhkan dan digunakan oleh semua civitas UKSW serta perlu adanya evaluasi dan *upgrade* terhadap sistem aplikasi monitoring *Wi-Fi*. Karena sebagai sarana penyedia layanan jaringan internet yang mana semua yang dilakukan karyawan *Wi-Fi* UKSW berhubungan erat dengan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi dan hasilnya, yang kehadirannya memberikan nilai manfaat yang baik khususnya bagi kemajuan kinerja karyawan *Wi-Fi* UKSW.

**Kata kunci:** Kinerja SI dan TI, *IT Balanced Scorecard*, *Wi-Fi* UKSW

### Abstract

*Wi-Fi SWCU* is an internet network facility built to facilitate and support the needs of SWCU civities in teaching and learning. The purpose of this research is take measurements of what is the level the use of Information Systems and Information Technology based on of employee performance *Wi-Fi* SWCU. This study uses the *Balanced Scorecard* as a method of measurement as well as monitoring and optimizing business value, and the benefit of Information Technology. *IT Balanced Scorecard* has four perspectives such as, Perspective of Corporate Contributions, User Orientation Perspective, Operational Improvement Perspective, and Percent Orientation Performance Front. This research starts from planning stage, initial feasibility study, literature study, interview and observation, data analysis, making reports and recommendations use *IT Balanced Scorecard*. But some things found in this study and to work on that, needed the addition of Human Resources (HR) to assist the performance of SWCU *Wi-Fi* both in the handling of complaints and project completion and *Wi-Fi* SWCU needs an evaluation and upgrade for *Wi-Fi* monitoring application system. Because as a means of the internet network providers which all done employees *Wi-Fi* SWCU closely related to Information Systems and Information Technology and as a result, the presence of Information Systems and Information Technology give the value of the benefit a good especially for progress of employee performance *Wi-Fi* SWCU.

**Keywords:** Performance IS and IT, *IT Balanced Scorecard*, *Wi-Fi* SWCU

### 1. PENDAHULUAN

Tidak bisa dipungkiri bahwa era saat ini merupakan era dimana Teknologi sangat berperan penting dan Teknologi mengeluarkan inovasi-inovasi terbaru dalam segala bidang. Demikian juga,

dalam bidang perusahaan, setiap perusahaan pasti mengharapakan dengan adanya kehadiran Teknologi Informasi dapat membantu perusahaan meningkatkan kinerja mereka. Setiap perusahaan dalam menjalankan kegiatannya akan selalu berusaha untuk menunjang dan meningkatkan kualitas pelayanan karyawannya semaksimal

mungkin, tentunya dalam batas-batas kemampuan yang dimiliki perusahaan tersebut. Misalnya fenomena pada Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (Kemenhub). Kemenhub tidak luput dari perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Dalam menyikapi pengaruh serta perkembangan TIK tersebut, Kemenhub selalu berupaya keras dalam menjaga kualitas layanan yang dimiliki, mereka berusaha mengoptimalkan layanan-layanan TIK yang dilakukan secara kurang terstruktur dan parsial ke dalam bentuk terstruktur dan terintegrasi sehingga membuat layanan dirasa lebih efektif dan efisien yang pada akhirnya dapat berkontribusi untuk mewujudkan performa Kementerian Perhubungan lebih baik. Ada 3 fokus yang menjadi bagian dari layanan TIK Kemenhub diantaranya, **1) Layanan e-Mail Kemenhub**, tujuan dari dibuatnya *e-Mail* ini adalah untuk memudahkan para pegawai Kementerian Perhubungan untuk berkomunikasi terkait aktifitas-aktifitas yang terjadi, baik antara pimpinan dan jajarannya begitupun sebaliknya. Selain itu, melalui *account e-Mail* resmi ini pula, dapat dikatakan Kementerian Perhubungan telah ikut serta melaksanakan program Pemerintah tentang kewajiban setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan memiliki *account* resmi dengan domain *@.go.id*. Dan yang paling penting adalah, dengan penggunaan *e-Mail* ini ialah Kemenhub telah telah menghemat waktu dan biaya untuk penyampaian setiap laporan, berita dan informasi di seluruh jajaran Kementerian Perhubungan. **2) Layanan Portal Terpadu Kemenhub**, dengan alamat [www.dephub.go.id](http://www.dephub.go.id) yang mana tujuan dari portal ini adalah, untuk menampilkan semua atau setiap informasi yang *valid* dari Kemenhub agar masyarakat yang ingin mencari data atau informasi apapun terkait Kemenhub dapat di akses dengan mudah dan cepat serta dimuatnya berita-berita akurat. Portal Terpadu Kemenhub ini dibuat dengan teknologi web terkini yang didukung dengan server dengan spesifikasi yang sesuai serta oleh infrastruktur TIK dengan konfigurasi *firewall* terkini yang dapat menghasilkan tingkat keamanan tinggi yang mana, diharapkan mampu mengurangi penyusup (*hacker*) dan orang-orang yang tidak bertanggung jawab yang berusaha untuk mengganggu layanan dari portal ini. **3) Layanan Contact Center**, layanan ini merupakan layanan terbaru berbasis TIK Kemenhub. Maksud dari layanan ini adalah, untuk menampung semua keluhan, masukan, usul dan saran, serta permasalahan masyarakat yang mana kaitannya dengan pelayanan yang diberikan oleh Kemenhub pada sektor darat, laut, udara, dan perkereta api. Kemudian ada yang namanya, Infrastruktur Helpdesk, dimana dalam upaya untuk mendukung pengoperasian ke 3 bentuk layanan TIK di atas, Kemenhub telah menyiapkan infrastruktur dan helpdesk TIK yang beroperasi selama 24/7 dengan tenaga Sumber Daya Manusia bagian divisi TIK yang handal yang mendapat

dukungan profesional di bidang TIK untuk mengatasi permasalahan yang lebih kompleks. Agar terus dapat meng-*update* teknologi terkini dalam perkembangan teknologi TIK, Kementerian Perhubungan secara rutin memberikan kursus dan pelatihan di dalam maupun di luar negeri kepada Tenaga pengelola TIK Kemenhub, baik itu di sisi perangkat lunak maupun perangkat keras. Di sisi lain, Kemehub juga terus memberikan kesempatan kepada Tenaga tersebut memperoleh sertifikasi keahlian khusus di bidang TIK. Semua ini bertujuan agar Kemenhub dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat dan memajukan kinerja semua pegawai Kemenhub dalam menyikapi kehadiran Teknologi Informasi. (Layanan Berbasis TIK, Kemenhub 2017).

Salah satu langkah untuk menunjang dan meningkatkan kualitas pelayanan di sebuah perusahaan adalah dengan pemanfaatan Sistem dan Teknologi Informasi. Tujuan utamanya adalah agar perusahaan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi, agar perusahaan tersebut mampu beroperasi secara efektif dan efisien. Dengan demikian, penggunaan Sistem dan Teknologi Informasi di perusahaan tersebut dapat memberikan pengaruh yang baik bagi tercapainya tujuan yg baik. Melihat dari banyaknya persoalan dan kondisi pemanfaatan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi (SI dan TI) yang seringnya terjadi karena kurang dapat memberikan manfaat bagi tujuan bisnis organisasi, dan tidak dapat menangkap peluang bisnis. Keadaan tersebut dapat terjadi karena pemanfaatan SI dan TI yang kurang fokus pada bisnis, dilakukan oleh bagian yang kurang mengerti peluang bisnis, dan hanya membuat strategi karena kebutuhan Teknologi semata. Padahal, Teknologi merupakan salah satu aset berharga bagi perusahaan atau organisasi untuk bersaing dalam dunia bisnis. Melihat dari fenomena di atas, bagaimanakah jika pemanfaatan SI dan TI dilakukan oleh karyawan di sebuah organisasi dengan kurang maksimal, secara otomatis akan berpengaruh terhadap kinerja karyawannya sendiri dan berdampak pada kemajuan perusahaan tersebut (Putra, Benyamin Sinaga, Irya Wisnubhadra. 2015).

Perkembangan jumlah mahasiswa di Universitas Kristen Satya Wacana (UKSW), mendorong pihak pengolah layanan penyedia teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih optimal untuk menunjang keberhasilan pencapaian dan tujuan dari universitas. Di tahun 2017 ini, UKSW telah memiliki 3 program studi untuk diploma (D3), 1 program studi untuk sarjana terapan (D4), 39 program studi untuk sarjana (S1), 10 program studi untuk magister (S2), dan 3 program studi untuk doktor (S3). Dengan jumlah dosen sebanyak 440 orang dan jumlah mahasiswa sebanyak 16.322 orang. Ke-56 program studi ini merupakan suatu pencapaian yang baik bagi

universitas swasta, yang telah berhasil menarik minat masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di jenjang perguruan tinggi dan tentunya menjadi tanggung jawab dari pihak universitas untuk menunjang segala kebutuhan yang baik dan menyiapkan dan memfasilitasi layanan teknologi dengan standar yang baik bagi segenap sivitas akademika.

Internet sebagai media yang dapat digunakan untuk melakukan komunikasi, pencarian data, serta menunjang kegiatan bisnis lainnya, menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting bagi pihak universitas untuk mengelolanya. UKSW bekerjasama dengan pihak ketiga yaitu PT. Kreasi Sejahtera untuk mengelolah serta mengembangkan penggunaan jaringan internet tanpa kabel atau *Wireless Fidelity (Wi-Fi)* digunakan oleh seluruh sivitas akademika UKSW. PT. Kreasi Sejahtera menempatkan divisi *Network Operation* kedalam lingkup universitas yang bertugas untuk menjamin kelancaran akses internet khususnya *Wi-Fi* ini agar bisa berjalan dengan semestinya. Namun dalam operasionalnya setiap hari, masih ditemukan beberapa permasalahan seperti respon terhadap permintaan *id* nya lambat karena proses terhadap permintaan *id* masih manual, sehingga calon pengguna *Wi-Fi* harus menunggu admin membalas satu per satu permintaan *id* yang masuk, *User* yang tidak bisa *log in*, serta masalah jaringan *Wi-Fi* yang sering mengalami *disconnected* serta terkadang agak lambatnya akses internet pada jam kerja yaitu sekitar pukul 08.00 – 16.00. Satu akun *Username* dan *password Wi-Fi* hanya bisa digunakan didalam satu perangkat saja, sehingga akun yang akan digunakan diwaktu yang bersamaan tidak bisa dilakukan karena sistem hanya memperbolehkan akses satu akun untuk satu perangkat saja tidak boleh lebih.

Kinerja karyawan harus selalu di optimalkan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan kepuasan kerja tersendiri bagi karyawan tersebut. Dengan menggunakan metode *IT Balanced Scorecard* sebagai sarana pengukuran yang jelas, memantau dan mengoptimalkan realisasi dari nilai atau manfaat bisnis dan manfaat Teknologi Informasi, *IT Balanced Scorecard* mempunyai 4 Perspektif untuk mengukur kinerja karyawan diantaranya, Perspektif Kontribusi Perusahaan, Perspektif Orientasi Pengguna, Perspektif Penyempurnaan Operasional, dan Perspektif Orientasi Masa Depan (Arofah, N., Sholih, & Nisafani, A. S. 2012). Tujuan penelitian ini adalah, mengetahui tingkat pemanfaatan Teknologi Informasi melihat dari kualitas kinerja karyawan *Wi-Fi* UKSW. Langkah berikutnya adalah, penelitian ini melihat bagaimana mengukur SI dan TI yang dapat meningkatkan efektifitas diberbagai perspektif yang digunakan, maka setiap temuan atau permasalahan yang terdapat dari 4 perspektif *IT Balanced Scorecard* akan dibuatkan saran dan masukkan yang

dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan *Wi-Fi* UKSW.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian terkait pertama yang sudah pernah dilakukan sebelumnya yang berjudul “Analisa Kinerja Sistem Informasi/Teknologi Informasi Pada BPPT dan PM Kota Salatiga Menggunakan Kerangka IT *Balanced Scorecard*” oleh Giska Sandra Legoh dan Johan J.C Tambotih, Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengukur kinerja SI/TI yang sudah ada atau yang sudah dilakukan sebelumnya oleh BPPT dan PM Kota Salatiga sendiri, selain itu melihat pemanfaatan Teknologi Informasi yang dilakukan oleh BPPT dan PM Kota Salatiga. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *IT Balanced Scorecard*. Hasil yang di dapatkan dari penelitian ini yaitu, 4 Perspektif IT BSC dibuat dalam bentuk pembobotan berdasarkan teknik pengaambilaan data yang sudah dilakukan, kemudian dapat dinyatakan bahwa, penggunaan dukungan SI/TI di BPPT & PM Kota Salatiga ini sudah cenderung baik, walaupun dalam prosesnya masih ada beberapa kendala, namun sudah bisa ditangani dengan baik. Dari keempat perspektif *IT Balanced Scorecard*, Perspektif Kontribusi Organisasi lah yang mendapat hasil yang dapat dikatakan paling rendah dikarenakan penerapan aplikasi yang belum maksimal, produktifitas dari pegawai belum efektif dan efisien karena pegawai masih banyak yang menggunakan proses manual, serta penggunaan dana belum efektif untuk proses pengembangan aplikasi (Giska Sandra Legoh & Johan J.C Tambotih. 2015).

Penelitian terkait kedua yang sudah pernah dilakukan sebelumnya yang berjudul “Pengukuran Kinerja Organisasi Teknologi Informasi Menggunakan *IT Balanced Scorecard* Studi Kasus Pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur” oleh Ronggo Alit dan Firza Prima Aditiyawan, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Tujuan dari penelitian ini yaitu, mengukur kinerja Organisasi Teknologi Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur melalui *Key Performance Indicator (KPI)* dengan *framework IT Balanced Scorecard* serta menjadi dasar acuan bagi UPN “Veteran” Jawa Timur dalam melakukan perbaikan di dalam pengembangan organisasi teknologi informasi kedepan. Hasil yang di dapat dari penelitian ini yaitu, 4 Perspektif *IT Balanced Scorecard* membahas pointnya masing-masing, dan berdasarkan penilaian kinerja dengan menggunakan *IT Balanced Scorecard*, nilai rata-rata yang dihasilkan dari 4 perspektif adalah 34,22 % dimana masuk kedalam kriteria kurang karena nilai presentasenya terbilang kecil dan kurang dari 50 % dan harus banyak perbaikan yang dilakukan oleh UPN Veteran Jawa Timur terutama pada Perspektif Orientasi Pengguna, dimana yang masih harus

diperbaiki adalah kualitas produk, kontribusi pengguna, kepuasan pengguna, dan interaksi pengguna dengan unit kerja TI (Ronggo Alit & Firza Prima Aditiyawan. Oktober 2016).

Penelitian terkait ketiga yang sudah pernah dilakukan sebelumnya yang berjudul "Penggunaan IT *Balanced Scorecard* Untuk Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Pada STIKOM Bali" oleh Ratna Kartika Wiyati, STIKOM Bali. Tujuan penelitian ini yaitu, STIKOM Bali belum pernah melakukan pengukuran kinerja pada bagian Divisi IT atau yang sering mereka sebut yaitu Pengembangan Sistem Informasi (PSI). Dimana mereka menyadari bahwa selaku perguruan tinggi yang bergerak di bidang Teknologi Informasi, sudah seharusnya mereka melakukan pengukuran tingkat pemanfaatan Teknologi Informasi. Berdasarkan hal tersebut, pada penelitian ini dilakukan pengukuran kinerja divisi IT menggunakan IT *Balanced Scorecard*. Dengan adanya pengukuran kinerja dapat diketahui kinerja divisi IT STIKOM Bali. Selain itu hasil pengukuran dapat dijadikan dasar sebagai rekomendasi perbaikan kinerja divisi IT. Hasil yang di dapatkan dari penelitian ini yaitu, *Key Performance Indicator* (KPI) Kinerja bagian Pengembangan Sistem Informasi (PSI) menunjukkan hasil yang cukup baik, hal ini dapat dilihat pada kinerja yang dinilai capaiannya diatas 80%. Rekomendasi perbaikan kinerja bagian PSI dapat dilihat dengan memperbaiki beberapa sasaran strategis yang nilai target capaiannya dibawah 80% seperti pengembangan SDM IT dan hal ini jelas terlihat pada Perspektif Orientasi Masa Depan (Ratna Kartika Wiyati. November 2015).

Dari ketiga penelitian terkait di atas terdapat persamaan yaitu, ketiga penelitian tersebut membahas tentang Analisis kinerja Teknologi Informasi serta pengukuran kinerja Teknologi Informasi dan ketiga penelitian tersebut menggunakan *framework* IT *Balanced Scorecard*. Menurut peneliti, literature review yang memiliki korelasi yang sama dengan penelitian ini adalah literature review pertama, karena dilihat dari judul, tujuan penelitian, proses pengambilan data (wawancara), yang mana sama dengan penelitian ini, dan diperkuat dengan menggunakan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner. Dimana tujuan dari penelitian terkait pertama yaitu mengukur kinerja pegawai dalam memanfaatkan SI dan TI dan harapannya, semua pegawai dapat, memaksimalkan kinerjanya dan siap memberikan kualitas layanan TI yang baik.

Hasil dari ketiga penelitian di atas yang ditelaah oleh peneliti, terdapat perbedaan pada masing-masing Perspektif, dimana pada *literature review* pertama masih banyaknya proses secara manual yang dilakukan pegawai dikarenakan penerapan aplikasi yang belum maksimal, produktifitas dari pegawai belum efektif dan efisien, serta penggunaan dana belum efektif untuk proses pengembangan

aplikasi yang mana seharusnya penggunaan aplikasi dapat membantu kinerja pegawai serta pada literature review kedua, masih perlu adanya perbaikan terhadap kualitas layanan dan kualitas pengguna (*user*) terhadap unit kerja tersebut, dan pada literature review ketiga masih perlu adanya pengembangan atau penambahan berupa SDM dalam membantu kinerja pegawai. Namun pada dasarnya, jika dilihat dari pemanfaatan Teknologi Informasi, ketiga penelitian terkait ini sudah memanfaatkan Teknologi Informasi khususnya para pegawainya. Berdasarkan ketiga penelitian yang sudah dilakukan tersebut, maka akan dilakukan penelitian yang membahas mengenai Analisis Kinerja Sistem Informasi dan Teknologi Informasi untuk menunjang kinerja karyawan menggunakan *framework* IT *Balanced Scorecard* pada karyawan *Wi-Fi* UKSW, untuk dapat memajukan kinerja karyawan *Wi-Fi* UKSW, mengingat *Wi-Fi* UKSW selalu dibutuhkan setiap saatnya oleh semua civitas UKSW, dimana narasumbernya adalah karyawan *Wi-Fi* UKSW, Manager BTSI, dan Pembantu Rektor 1 dengan melakukan teknik pengambilan data berupa wawancara dan observasi.

Alasan peneliti memilih menggunakan *framework* IT *Balanced Scorecard* yaitu, karena IT *Balanced Scorecard* sering digunakan dalam pengukuran kinerja Sistem dan Teknologi Informasi serta IT *Balanced Scorecard* menilai, menelaah, dan mengevaluasi kinerja Teknologi Informasi dalam berbagai aspek berdasarkan 4 Perspektif sebagai jati diri IT *Balanced Scorecard*.

Pengukuran kinerja Sistem Informasi dan Teknologi Informasi (SI dan TI) pada sebuah organisasi perlu mendapat perhatian khusus, karena inisiatif pengadaan SI dan TI diharapkan bisa memberikan manfaat yang besar kepada masyarakat dan juga organisasi itu sendiri (Giska Sandra Legoh & Johan J.C Tambotih. 2015). Pada tahun 1997, oleh Van Grembergen dan Van Bruggen mengadopsi *Balanced Scorecard* (BSC) untuk digunakan pada bagian Departemen Teknologi Informasi. Tujuan dari IT *Balanced Scorecard* adalah dapat memungkinkan para pengguna untuk dapat menyesuaikan perencanaan dan aktivitas-aktivitas sistem informasi dengan tujuan dan kebutuhan organisasi, menyesuaikan usaha pegawai dengan tujuan sistem informasi, menyediakan pengukuran untuk mengevaluasi efektivitas organisasi sistem informasi, mendorong dan mempertahankan kinerja sistem informasi yang semakin meningkat, dan juga tujuannya untuk mendapatkan pencapaian hasil yang seimbang di antara kelompok *stakeholder* (Achmad Nizar Hidayanto, Yudhiansyah Ahmadin, Dan Meganingrum Arista Jiwanggi. 2010).

IT *Balanced Scorecard* menyediakan pemaparan dan ulasan yang bersifat menyeluruh dan terstruktur, sehingga pengelola SI dan TI dapat terus memantau perkembangan setiap aspek dari strategi

penerapan teknologi informasi dengan mengacu kepada nilai dari masing-masing perspektif (Cram, A. 2007. *The IT Balanced Scorecard Revisited*).

Perspektif Kontribusi Perusahaan, yang dibahas dari perspektif ini dalam penelitian ini adalah pencapaian Visi dan Misi organisasi dimana *Wi-Fi UKSW* merupakan organisasi penyedia layanan jaringan internet dimana semua yang dilakukan berkaitan dengan teknologi serta pemanfaatan teknologi informasi yang ada untuk kemajuan organisasi.

Perspektif Oreintasi Pengguna, perspektif ini membahas mengenai, tingkat kepuasan terhadap aplikasi oleh karyawan itu sendiri yang mana aplikasi dibangun untuk membantu kinerja karyawan. Pengguna yang dimaksud dalam perspektif ini adalah karyawan *Wi-Fi UKSW* itu sendiri.

Perspektif Penyempurnaan Operasional, perspektif ini menilai kinerja IT berdasarkan cara pandang IT itu sendiri. Pihak yang berkaitan dengan penyelesaian proyek yang diminta dari *stakeholder*, aturan-aturan yang berlaku dalam proses kerja, serta ketepatan waktu dalam penyelesaian proyek yang diminta.

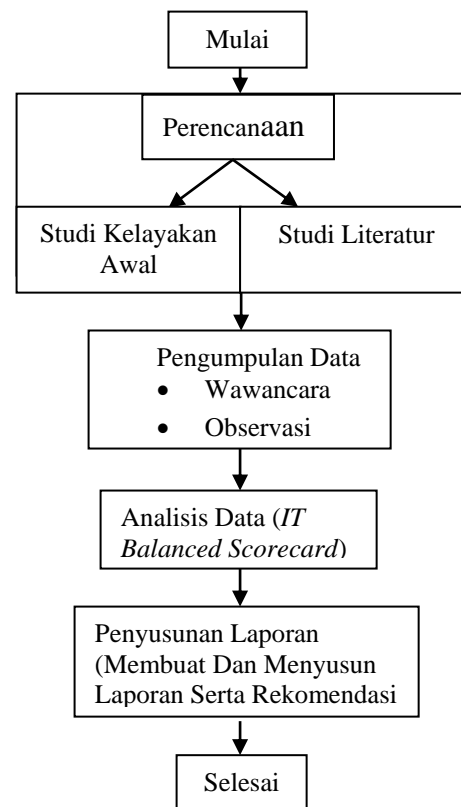
Perspektif Orientasi Masa Depan, perspektif ini menilai kinerja IT berdasarkan cara pandang dari organisasi itu sendiri. Pada perspektif ini akan menyiapkan infrastruktur organisasi yang memungkinkan tujuan pada tiga perspektif lainnya dapat dicapai. Kemampuan organisasi untuk dapat menghasilkan produk atau jasa di masa mendatang dengan kemampuan layanan yang memuaskan harus dipersiapkan mulai dari saat ini. Pihak manajemen harus dapat memperkirakan *trend* dan inofasi di masa mendatang dan membuat langkah-langkah persiapan dalam menghadapinya (Eriyanto Vetanus, Devi, Lindawati, Veronika, Hermawan Putra Kurniawan, Deborah Kristianti Sitompul. 2014).

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif adalah data informasi yang berbentuk kalimat verbal bukan berupa simbol angka atau bilangan. Jenis data kualitatif didapat melalui suatu proses menggunakan teknik analisis mendalam dan tidak bisa diperoleh secara langsung. Dengan kata lain untuk mendapatkan data kualitatif lebih banyak membutuhkan waktu karena harus melakukan wawancara, observasi, diskusi atau pengamatan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Alasan peneliti memilih metode kualitatif (pengumpulan data wawancara dan observasi) yaitu agar data yang diperoleh dapat bersifat obyektif dan *valid* karena didapatkan langsung dari narasumber pada studi kasus dan secara langsung melakukan proses tanya jawab. Data hasil wawancara dan observasi ini akan digunakan

untuk memperkuat penelitian yang dilakukan. Dalam melakukan wawancara, peneliti menggunakan perekam suara melalui *smart phone* untuk mendengarkan kembali jawaban dari narasumber dan juga peneliti mencatat hasil wawancara lalu diketikkan menggunakan *Micfosoft Word 2010*

Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor *Wi-Fi UKSW*, Ruangan BTSI, dan Ruangan Pembantu Rektor 1. Narasumber yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah karyawan *Wi-Fi UKSW* berjumlah 2 orang, Manager BTSI 1 orang, dan Pembantu Rektor 1, 1 orang. Fokus utama dari penelitian ini adalah mendeskripsikan kinerja karyawan *Wi-Fi UKSW* dalam memanfaatkan kehadiran Teknologi Informasi berdasarkan 4 perspektif *IT Balanced Scorecard*. Tahapan-tahapan atau alur penelitian yang sudah dilakukan, dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1** Tahapan Penelitian

Tahap awal penelitian ini yaitu diawali dengan peneliti menentukan topik yang menjadi pertanyaan atau permasalahan, yaitu analisis kinerja SI dan TI. Kemudian peneliti menentukan tempat studi kasus atau objek yang akan diteliti yaitu *Wi-Fi UKSW*. Tahap kedua yaitu perencanaan yang di dalamnya terdapat studi kelayakan awal dan studi literatur. Studi kelayakan awal yaitu menganalisa awal tentang kondisi objek yang diteliti sehingga peneliti dapat mempersiapkan serta menentukan kebutuhan yang diperlukan selama melakukan penelitian. Studi

*literature* merupakan proses pengumpulan literatur menggunakan metode studi pustaka yang berhubungan dengan analisa kinerja SI dan TI untuk menunjang kinerja karyawan dengan tujuan agar peneliti dapat memahami studi kasus yang akan diteliti. *Literature* didapatkan melalui buku, jurnal, artikel internet yang terkait atau pun buku elektronik. Tahap selanjutnya adalah aktifitas pengumpulan data lapangan berdasarkan studi kasus yang diteliti. Dalam pengumpulan data lapangan terdapat dua aktifitas yang dilakukan yaitu dengan melakukan observasi dan wawancara. Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek yang diteliti. Sedangkan wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab kepada narasumber terkait penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Dan untuk mengolah data hasil wawancara, peneliti menggunakan patokan dari 4 perspektif IT *Balanced Scorecard* yang langsung dituangkan dalam hasil dan pembahasan. Berikut desain penilain kriteria berdasarkan 4 Pespektif yang nantinya akan ditarik dalam analisis dan kesimpulan ;

**Tabel 1.** Kriteria/Penilaian 4 Perspektif IT BSC

No	Nama Pespektif	Penilaian/Kriteria
1	Perspektif Kontribusi Perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemanfaatan kehadiran Teknologi Informasi</li> <li>• Proyek di daerah Salatiga</li> <li>• Nilai tambah aplikasi IT</li> <li>• Visi dan Misi Perusahaan</li> </ul>
2	Perpektif Orientasi Pengguna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembuatan aplikasi sesuai kebutuhan dan permintaan</li> <li>• <i>Training</i> dan pembelajaran terkait aplikasi yang dibuatkan</li> <li>• Tingkat kepuasan terhadap aplikasi yang dibangun dari <i>developer</i> luar negeri : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manfaat</li> <li>- Keluhan</li> </ul> </li> <li>• Penanganan aplikasi jika <i>error</i><sup>3</sup></li> </ul>
3	Perspektif Penyempurnaan Operasional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah karyawan yang mengerjakan proyek</li> <li>• Kontrol dan pengawasan BTSI</li> <li>• Kontrol dan pengawasan Pembantu Rektor 1</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kendala BTSI dan Pembantu Rektor 1 dalam penngontrolan <i>Wi-Fi</i> serta cara penanganan</li> <li>• Proses penyelesaian proyek yang diminta : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang lingkup lokasi</li> <li>- Rentan waktu pengerjaan</li> </ul> </li> <li>• Kualitas jaringan <i>Wi-Fi</i> UKSW menurut Karyawan</li> <li>• Keadaan <i>software</i> dan <i>hardware</i> di kantor <i>Wi-Fi</i></li> </ul>
4	Perspektif Orientasi Masa Depan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standar perekrutan lkaryawan baru : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemampuan</li> <li>- Pengalaman</li> </ul> </li> <li>• <i>Training</i> dan pembelajaran untuk karyawan baru</li> <li>• Pendistribusian tugas karyawan <i>Wi-Fi</i> UKSW</li> <li>• <i>Complain</i> dari <i>stakeholder</i> dan penanganannya : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penanganan</li> <li>- Proses penyelesaian</li> </ul> </li> <li>• Keamanan informasi dan aset perusahaan : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Bakcup</i> data</li> <li>- <i>Hacker</i></li> </ul> </li> </ul>

#### 4. TEMUAN EMPIRIS

##### Analisa Kondisi *Wi-Fi* UKSW saat ini (*Current Condition*)

*Wi-Fi* UKSW merupakan fasilitas jaringan internet yang dibangun untuk memenuhi kebutuhan civitas UKSW dalam mendukung proses belajar mengajar. Dengan adanya *Wi-Fi* di UKSW sangat membantu civitas UKSW dalam melakukan proses belajar mengajar di area lingkungan kampus UKSW, dalam hal ini, dengan menggunakan koneksi jaringan internet. Maka timbulah pertanyaan, bagaimanakah PT. Kreasi Sejahtera Teknologi ini bisa bekerja sama dengan UKSW sehingga terciptanya *Wi-Fi* UKSW (Net ID)? Melihat dari kemajuan Teknologi jaringan internet dan UKSW selalu berupaya mendukung fasilitas belajar mengajar mahasiswa/i, maka Pembantu Rektor 4 mengirim surat dan email untuk PT. Kreasi Sejahtera Teknologi ini melakukan presentasi di dalam rapat pimpinan. Kemudian, Rektor dan para Pembantu Rektor melihat fasilitas PT. Kreasi Sejahtera Teknologi yang berada di Jakarta. Setelah itu, Rektor dan Pembantu Rektor membuat tawaran untuk PT. Kreasi Sejahtera Teknologi (*Wi-Fi*

UKSW) bekerja sama dengan UKSW, dan proses ini dibawa lagi ke rapat pimpinan dan disetujui untuk PT. Kreasi Sejahtera Teknologi bekerja sama dengan UKSW, dan dari situlah tercipta *Wi-Fi* UKSW (Net ID) hingga saat ini. *Wi-Fi* UKSW ini sendiri berada dalam pengawasan dan kontrol Biro Teknologi dan Sistem Informasi (BTSI) bersama dengan pembantu Rektor 1. Biro Teknologi dan Sistem Informasi (BTSI) merupakan sebuah Biro yang berada di bawah Pembantu Rektor 1 UKSW, yang bertugas bersama dengan 10 pimpinan UKSW bertanggung jawab mengembangkan dan melayani kebutuhan civitas akademika dalam bidang Teknologi Informasi, sistem informasi, multimedia (termasuk di dalamnya mengembangkan modul pengajaran) dan fasilitas pengajaran. Saat ini *Wi-Fi* UKSW berkantor di gedung LPMIAI (Lembaga Penjaminan Mutu dan Audit Internal) Lantai 2. Namun, akhirnya ini *Wi-Fi* UKSW sering mengalami lambat koneksi. Oleh sebab itu, mengingat karena begitu pentingnya jaringan *Wi-Fi* UKSW untuk menunjang proses belajar mengajar di area kampus, maka timbulah pertanyaan yaitu, apakah civitas UKSW sudah merasakan manfaat yang optimal dari penggunaan *Wi-Fi* UKSW? Bagaimanakah kinerja karyawan *Wi-Fi* UKSW dalam memanfaatkan Teknologi Informasi? Bagaimanakah kontrol dan pengawasan yang dilakukan oleh Biro Teknologi dan Sistem Informasi beserta Pembantu Rektor 1 dalam menjaga kestabilan kinerja karyawan *Wi-Fi* UKSW untuk menunjang layanan *Wi-Fi* UKSW? Untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut, maka perlu dilakukan analisis kinerja Sistem Informasi/Teknologi Informasi untuk menunjang kinerja karyawan melihat *Wi-Fi* UKSW selalu saja digunakan oleh civitas UKSW.

### 1. Perspektif Kontribusi Perusahaan

Setiap organisasi harus berupaya keras untuk mewujudkan Visi dan Misi organisasi tersebut, agar organisasi tersebut memiliki tujuan yang jelas tentunya. Visi dan Misi yang ada, diharapkan dapat menjadi salah satu penunjuk ke arah yang baik kedepannya. Visi dan Misi menjadi acuan, agar organisasi lebih mengerti, kearah mana mereka harus bergerak dan apa yang akan mereka hasilkan juga harus jelas.

Menurut Bapak Rangga selaku karyawan *Wi-Fi* UKSW, untuk menjawab Visi dan Misi perusahaan bukan cuma dengan omongan semata tetapi harus dengan kerja keras juga dan tindakan yang nyata, lalu bagaimanakah karyawan *Wi-Fi* berupaya keras mewujudkan Visi dan Misi perusahaan? Berikut tanggapan Bapak Rangga :

*"hmm..ya tentunya bekerja sesuai aturan dan berupaya keras untuk menjunjung tinggi kenyamanan dan kepuasan orang yang bekerja sama dengan kami. Intinya, nama baik perusahaan itu yang paling utama mas,*

*oleh karena itu kita selalu berusaha melakukan yang terbaik demi untuk nama baik perusahaan kita yang mana tentunya berujung pada kerja kita selaku karyawan."*

Jelas bahwa visi dan misi perusahaan pun menjadi sebuah komitmen dalam melayani dimana bunyi dari visi dan misi tersebut adalah :

Visi *"Kami adalah menjadi perusahaan penyedia jasa IT yang terdepan dan terpercaya dalam pengembangan teknologi informasi dengan selalu memberikan solusi yang inovatif bagi setiap mitra."*

Misi *"Kami adalah menyediakan jasa IT yang terbaik dengan nilai tambah kepada setiap mitra dengan prinsip-prinsip sebagai berikut :*

- *Berorientasi kemitraan dengan semangat dan budaya profesional*
- *Inovasi yang berkesinambungan serta efektif dan efisien dalam penanganan solusi*
- *Mengakomodasi potensi sumber daya manusia dan mengembangkan peluang bisnis dalam bidang teknologi informasi yang ada."*

Melihat Visi dan Misi tersebut, maka karyawan *Wi-Fi* UKSW mengakui bahwa kinerja yang baik akan memberikan hasil yang baik pula tentunya. Tentunya mereka selalu berusaha dalam batas-batas kemampuan yang mereka miliki. Apalagi PT. Kreasi Sejahtera Teknologi ini punya beberapa cabang perusahaan, yang berada di Jakarta dan Mataram, oleh sebab itu setiap karyawannya dituntut bekerja secara profesional.

Karyawan *Wi-Fi* UKSW menyadari bahwa kemajuan Teknologi Informasi sampai detik ini sangat berkembang pesat dan persaingannya pun semakin ketat, teknologi informasi merupakan salah satu aset penting bagi kemajuan perusahaan, oleh karena itu mereka selaku perusahaan penyedia jasa teknologi informasi pun harus mengikuti perkembangan dan siap melakukan inofasi – inofasi baru dalam bidang Teknologi Informasi. Keseharian pekerjaan karyawan *Wi-Fi* UKSW pun dibantu dengan menggunakan teknologi agar lebih memudahkan mereka dalam bekerja. Menurut bapak Rangga selaku karyawan *Wi-Fi* UKSW :

*"hmm..kami sangat menyadari akan perkembangan teknologi apalagi perkembangan jaringan internet mas. Dunia sekarang sih apa-apa selalu dengan bantuan teknologi, iya kan mas? hehehe. Dan, kami juga menyadari bahwa kehadiran teknologi informasi sangat membantu kerja kami, apalagi kami bekerja dibagian jaringan Wi-Fi. Yang mana, sudah pasti semua*

*yang kami kerjakan di kantor ini berhubungan dengan Teknologi.”*

Untuk memudahkan dan membantu pekerjaan karyawan *Wi-Fi* UKSW, mereka bekerja dengan menggunakan bantuan Aplikasi, yang mana fungsi dari salah satu aplikasi yang mereka gunakan adalah untuk memonitoring jaringan *Wi-Fi* itu sendiri. Aplikasi yang mereka gunakan dibuatkan oleh *developer* dari luar negeri. Aplikasi tersebut dibuatkan atas dasar permintaan dan kebutuhan pihak perusahaan PT.Kreasi Sejahtera Teknologi.

Oleh sebab itu, sebagai perusahaan penyedia layanan dan jasa dalam bidang teknologi informasi, karyawan *Wi-Fi* UKSW tidak terlepas dari yang namanya proyek. Proyek mereka untuk daerah Salatiga hanya di kampus UKSW saja. Berikut penuturan bapak Rangga terkait proyek mereka sebagai karyawan *Wi-Fi* UKSW :

*“ohh..proyek kami untuk daerah Salatiga sendiri hanya di kampus UKSW saja, tetapi menurut kami, di lingkup kampus UKSW pun bukanlah sebuah proyek yang biasa saja, sudah termasuk proyek yang besar bagi kami. Tetapi, kemajuan proyek untuk perusahaan pusat kami di Jakarta, proyeknya hampir bulanan mas.”*

Dalam hal mewujudkan Visi dan Misi perusahaan, menurut karyawan *Wi-Fi* UKSW sendiri bahwa harus dilandasi dengan kerja keras dan tindakan nyata seperti kata bapak Rangga. Dimana peningkatan layanan berbasis Teknologi harus selalu diutamakan dengan memanfaatkan kehadiran Teknologi Informasi demi kenyamanan setiap pihak yang bekerja sama dengan karyawan PT. Kreasi Sejahtera Teknologi (dalam hal ini *Wi-Fi* UKSW).

Perspektif Kontribusi Perusahaan menjelaskan bagaimana pencapaian Visi dan Misi perusahaan dapat memajukan perusahaan tersebut lewat karyawannya. Apa saja yang sudah dilakukan perusahaan dalam hal mencapai Visi dan Misi tersebut. Pada perspektif ini sudah terbilang cukup baik karena mengutamakan kualitas layanan dalam batasan kemampuan yang dimiliki dengan berdasarkan Visi dan Misi.

## 2. Perspektif Orientasi Pengguna

Pengguna yang dimaksud pada perspektif ini adalah karyawan *Wi-Fi* UKSW itu sendiri. Dan seperti yang sudah dijelaskan pada perspektif kontribusi perusahaan bahwa, karyawan *Wi-Fi* UKSW bekerja dengan bantuan sistem aplikasi tentunya. Aplikasi yang mereka gunakan dibuatkan oleh *developer* dari luar negeri, dimana mereka melakukan kontrak dengan *developer* luar negeri tersebut untuk pembuatan sistem aplikasi yang mereka butuhkan. Karyawan *Wi-Fi* tidak dilibatkan dalam proses pembuatan aplikasi tersebut, namun

aplikasi yang dibuatkan sesuai dengan kebutuhan mereka dan apa yang mereka minta.

*“hmm..kami tidak dilibatkan dalam pembuatan aplikasi, hanya saja saat kami melakukan kontrak pembuatan aplikasi dengan developer luar negeri tersebut, kami menjelaskan apa kebutuhan kami untuk sistem aplikasi yang akan dibangun.”* Tutar bapak Yudi selaku karyawan *Wi-Fi* UKSW.

Setelah aplikasi tersebut sudah dibuatkan, mereka mendapat *training* dan pembelajaran untuk penggunaan aplikasi tersebut. Hanya saja, akhir-akhir ini aplikasi tersebut sering mengalami *error*, yang mana dapat berakibat dan berpengaruh ke kualitas jaringan *Wi-Fi* itu sendiri. Karena aplikasi yang dibuatkan, tersambung dengan koneksi jaringan *Wi-Fi* dan memonitoring jaringan *Wi-Fi*. Namun, karyawan *Wi-Fi* UKSW selalu berusaha untuk memperbaiki jika terjadi *error* pada aplikasi tersebut. Berikut penuturan menurut bapak Yudi terkait dengan sistem aplikasi yang dibangun :

**Tabel 2.** Pertanyaan dan Jawaban Wawancara

Pertanyaan	Jawaban Narasumber	Biodata
Bagaimana penilaian bapak sapa saat ini terkait sistem aplikasi yang dibangun?	<i>“yaa begini mas, setelah aplikasi sudah dibuatkan, kami mendapat training atau pelatihan terkait aplikasi tersebut yang mana, developer dari luar negeri tersebut lah yang menjelaskan kepada kami cara penggunaan aplikasi tersebut. Hanya saja, aplikasinya akhir-akhir ini sering error yang berakibat ke jaringan Wi-Fi itu sendiri dan bisa menyebabkan loading 1-2 menit, kalo diperhatikan akhir-akhir ini Wi-Fi kadang lelet, ya itu sih mas..tapi ya kami di sini selalu berusaha untuk mencegah error pada aplikasi ini. Yang mana, jika error dan berujung pada kualitas jaringan Wi-Fi itu sendiri, kami selalu berupaya untuk memperbaikinya. Menurut saya sih ini harus segera di upgrade dan ada perbaikan, gitu.”</i> Jelas pak Yudi.	<b>Nama :</b> Bapak Yudi <b>Pekerjaan :</b> Karyawan <i>Wi-Fi</i> UKSW <b>Jabatan :</b> <i>Networking Engineer</i>



Jika ditanyakan tingkat kepuasan terhadap aplikasi yang dibangun, karyawan *Wi-Fi* UKSW cukup merasa puas dengan aplikasi yang dibangun. Berikut penjelasan tingkat kepuasan aplikasi yang dibangun menurut bapak Rangga dan bapak Yudi :

*“yaa sampai detik ini kami merasa cukup puas dengan aplikasi yang dibuatkan oleh developer luar negeri ini, aplikasi ini sangat membantu kami bekerja dan untuk memonitoring Wi-Fi itu sendiri seperti yang sudah dijelaskan tadi mas. Hanya saja, belakangan ini kadang terjadi error pada aplikasi yang kami gunakan ini, namun ya namanya untuk menjaga kualitas jaringan, apapun itu kami berusaha untuk memperbaikinya demi tercapainya kenyamanan bersama, gitu mas.”*

Karyawan *Wi-Fi* UKSW selalu berusaha meningkatkan kualitas layanan *Wi-Fi* karena mereka selalu menjunjung Visi Misi perusahaan dan nama baik perusahaan serta mereka menyadari bahwa jaringan *Wi-Fi* di kampus UKSW selalu saja dibutuhkan. Itu sebabnya, mereka selalu mengutamakan kualitas jaringan *Wi-Fi* agar terciptanya kenyamanan bagi pengguna civitas UKSW. Aplikasi yang dibangun sangat mendukung kerja mereka, hanya saja, karyawan *Wi-Fi* mengharapkan perlu dilakukannya *upgrade* dan evaluasi terhadap penggunaan aplikasi tersebut agar kinerja karyawan *Wi-Fi* tidak terganggu dengan aplikasi yang *error* dan agar kualitas jaringan *Wi-Fi* pun tetap memberikan nilai yang baik bagi pengguna *Wi-Fi* UKSW dan menurut karyawan *Wi-Fi* UKSW inilah hal yang harus segera dibenahi dan ditangani. Dari cara pandang IT BSC, penjaminan mutu harus selalu bukan saja untuk kenyamanan *stakeholder* tetapi untuk kenyamanan karyawan itu sendiri.

### 3. Perspektif Penyempurnaan Operasional

Penilaian kinerja karyawan berdasarkan cara pandang IT itu sendiri merupakan bagian yang dibahas dalam Perspektif Penyempurnaan Operasional. Kinerja karyawan sangat mempengaruhi bagaimana kemajuan perusahaan kedepannya dilihat dari proses penyelesaian proyek yang diminta *stakeholder*, serta aturan-aturan dalam proses bekerja.

Di kantor *Wi-Fi* UKSW sendiri, ada 2 karyawan yang menempatinnya. Namun, jika ada proyek dari dalam kampus untuk *Wi-Fi* UKSW, maka biasanya karyawan *Wi-Fi* UKSW dibantu oleh Biro Teknologi dan Sistem Informasi (BTSI), atau biasanya BTSI melibatkan mahasiswa kerja praktek untuk membantu Karyawan *Wi-Fi* UKSW dalam pengerjaan dan penyelesaian proyek. Adapun penuturan bapak Rangga demikian :

*“hmm..kalau untuk berapa orang yang mengerjakan proyek, ya biasanya saya dan*

*bapak Yudi yang berkantor di sini yang turun tangan, tetapi tidak terlepas dari bantuan dan kontrol pihak BTSI dan Pembantu Rektor 1. Namun, biasanya dibantu pihak BTSI sih mas dan, kami juga sering melibatkan mahasiswa kerja praktek untuk membantu pengerjaan proyek kami.”* Jelas dari bapak Rangga selaku karyawan *Wi-Fi* UKSW.

Hal serupa juga dijelaskan oleh bapak Dian W. Chandra selaku manager BTSI pengontrol lingkup Teknologi Informasi kampus UKSW:

*“ya..kami hanya menerima laporan dari bagian Wi-Fi UKSW, kami hanya berusaha menjembatani tetapi selebihnya laporan masuk ke Pembantu Rektor 1 dalam pengambil kebijakan. Hanya saja, kami selalu berupaya membantu Wi-Fi UKSW misalnya jika ada pengerjaan proyek di area kampus. Terkadang kita juga turut melibatkan mahasiswa yang kerja partek di BTSI untuk membantu penyelesaian proyek Wi-Fi UKSW.”*

Mengingat *Wi-Fi* UKSW selalu saja dibutuhkan dan digunakan setiap saatnya oleh semua civitas UKSW, maka control dan pengawasan kinerja yang dilakukan oleh bagian yang menangani *Wi-Fi* UKSW pun harus jelas dan terkontrol dengan baik. Adapun penuturan bapak Ferdy Rondunuwu selaku Pembantu Rektor 1 UKSW saat ini, demikian :

*“ya saya hanya menunggu laporan. Jika tidak ada laporan, saya berusaha membangun komunikasi dengan pihak Wi-Fi dan menanyakan adakah kendala atau apa yang dibutuhkan, dan kami UKSW siap memfasilitasi. Saya selalu berusaha mengontrol dan mengawasi Wi-Fi. Ada kalanya, saya membangun komunikasi dengan BTSI jika Wi-Fi UKSW punya proyek yang harus diselesaikan di dalam kampus. Biasanya, bagian Wi-Fi itu sendiri yang datang memberikan laporan ke saya.”* Ujar Bapak Ferdy Rondunuwu.

Menurut Bapak Ferdy, selama ini dalam melakukan control dan pengawasan kerja terhadap *Wi-Fi* UKSW, semua baik-baik saja. Beliau serta BTSI selalu berusaha membangun komunikasi yang baik dengan pihak *Wi-Fi* UKSW, demikian penuturan bapak Ferdy terkait kendala yang di alami dalam pengontrolan *Wi-Fi* UKSW :

*“selama ini tidak ada kendala. Jika tidak ada laporan, saya yang selalu berusaha membangun komunikasi, baik lewat BTSI atau saya bertanya langsung kepada pihak Wi-Fi, atau pihak Wi-Fi yang melaporkan sendiri ke saya. Namun, jika ada kendala selama pengawasan atau dalam hal memfasilitasi, selalu dibicarakan dalam rapat pimpinan yang dihadiri pihak Wi-Fi juga.”* Ujar Bapak Ferdy Rondunuwu.

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, *Wi-Fi* UKSW dalam pengerjaan proyek adakalanya dibantu oleh mahasiswa kerja parktek. Mengutamakan kepuasan *stakeholder* adalah salah satu factor pendukung kemajuan organisasi, dan hal ini sangat disadari oleh pihak *Wi-Fi* UKSW. Demikian pula, yang namanya proyek tidak terlepas dari proses pengerjaan dan penyelesaiannya. Membuat proyek selesai tepat sesuai yang diminta merupakan sebuah nilai tambah tersendiri bagi setiap orang yang bekerja sama dengan sebuah organisasi. Baik nilai tambah bagi perusahaan itu sendiri maupun nilai tambah bagi *stakeholder*. Karyawan *Wi-Fi* UKSW selalu berupaya menyelesaikan proyek yang diminta tepat pada waktunya, tentunya dalam batas-batas kemampuan yang dimiliki. Berikut penuturan bapak Rangga terkait penyelesaian proyek yang diminta :

*"wah..kalau permintaan proyek tergantung ruang lingkup pengerjaannya mas. Besarnya lokasi juga mempengaruhi karena ini Wi-Fi, kemudian tingkat kesulitan dari lokasi juga menentukan, untuk skala yang kecil bisa dalam waktu 1-2 minggu pengerjaannya, contoh skala yang kecil misalnya sekolah SMA yang hanya 1 lantai yang luasnya tidak seberapa. Kalau skala besarnya bisa 1-2 bulan bahkan lebih, contoh skala besarnya yaitu kampus UKSW ini..sama contoh lainnya saat FTI pindah ke blotongan juga, kan itu merupakan proyek Wi-Fi UKSW juga dibantu BTSI, pengerjaannya cukup lama sih mas. Ujar Bapak Rangga.*

Melihat dari besarnya proyek dan akan berpengaruh ke kinerja karyawan itu sendiri, maka kondisi lingkup teknologi informasi di kantor *Wi-Fi* UKSW pun menjadi salah satu aset penting yang harus dijaga, karena teknologi informasi mempunyai peran yang sangat penting. Berusaha keras menjaga kualitas koneksi jaringan *Wi-Fi* UKSW, lalu bagaimana dengan kualitas jaringan di kantor *Wi-Fi* UKSW itu sendiri serta bagaimanakah cara-cara pemeliharaan jaringan yang dilakukan? Berikut penuturan bapak Yudi terkait kualitas koneksi jaringan serta cara pemeliharaan jaringan di kantor *Wi-Fi* UKSW :

*"hmm..karena kami di sini kantornya, puji Tuhan kualitas jaringan untuk kerja kami sangat baik, untuk seberapa sering gangguannya, kualitas kami jarang sekali mengalami gangguan. Jika mengalami gangguan, kami langsung berusaha memperbaikinya dan puji Tuhan sampai saat ini untuk kualitas jaringan di kantor kami aman-aman saja. Ya namanya sesuatu yang mengalami gangguan, akan*

*menghambat apapun itu tapi kami selalu berupaya menjaga kualitas jaringan kami sendiri. Terkait cara pemeliharaan jaringan, berikut penuturan dari bapak Rangga "kita selalu melakukan backup data jaringan setiap bulan. Lalu kemudian, kalau pemeliharaan secara fisik, kita sering membersihkan (sambil meperlihatkan port-port kabel jaringan) dan juga, kita sering cek apakah ada yang off atau ada kabel yang secara tidak sengaja terlepas ataukah yang alami gangguan. Jika terjadi kerusakan di kantor ini maupun di lokasi, untuk akses poinnya, biasanya kita langsung ganti."*

Maka timbul juga pertanyaan, bagaimanakah kualitas koneksi jaringan *Wi-Fi* UKSW sendiri? Mengingat *Wi-Fi* UKSW selalu saja digunakan dan dibutuhkan oleh seluruh civitas UKSW. Tanggapan yang sama dituturkan oleh bapak Rangga dan bapak Yudi selaku karyawan *Wi-Fi* UKSW, demikian :

*"ya kami selaku karyawan Wi-Fi yang mana tugas kami adalah menangani dan memfasilitasi penggunaan Wi-Fi itu sendiri, menurut kami mas, kualitas koneksi jaringan Wi-Fi UKSW sudah cukup baik ya. Hal ini bisa dilihat dari tingkat kepuasan dan keluhan penggunaanya, ya civitas UKSW itu sendiri. Namun, selama ini semua aman-aman saja sih mas. Tapi, tidak bisa dipungkiri juga jika jaringannya lelet atau kadang bahkan error, ya bukan cuma untuk Wi-Fi UKSW saja, kami rasa yang namanya jaringan internet dimanapun dan kapanpun pasti bisa lelet dan error mas.. tapi kami selalu berusaha untuk menangani jika ada laporan masuk terkait jaringan Wi-Fi UKSW ini. Salah satu faktor penyebab lelet belakangan ini adalah aplikasi yang kami gunakan kadang error yang mana berakibat ke jaringan Wi-Fi itu sendiri. Namun selama ini, semuanya aman-aman saja."*

Bukan hanya soal kualitas jaringan yang harus dijaga, *software* dan *hardware* juga berperan penting dalam hal mendukung kinerja karyawan *Wi-Fi* UKSW. Semua ini merupakan komponen yang saling membantu dan tidak bisa dipisahkan. Lalu bagaimana pula cara pemeliharaan *software* dan *hardware* yang dilakukan karyawan *Wi-Fi* UKSW? Berikut penuturan bapak Rangga :

*"Untuk kondisi hardware dan software yang rusak, yang harusnya ditangani UKSW (laporan ke Pembantu Rektor 1) kami langsung melaporkannya ke atasan UKSW yang mengontrol Wi-Fi UKSW. Namun, jika kerusakan yang*

*harusnya ditangani manager PT. Kreasi Sejahtera Teknologi, maka laporan langsung ke manager kami di jakarta. Namun biasanya, jika software dan hardware ada yang rusak, biasanya langsung diganti dengan baru.*” Tutur bapak Rangga.

Berdasarkan cara pandang dari IT *Balanced Scorecard*, Pengaruh kontrol dan pengawasan kinerja dari pihak terkait juga akan sangat membantu kinerja yang baik khususnya bagi karyawan *Wi-Fi UKSW* mengingat *UKSW* memfasilitasi *Wi-Fi UKSW* itu sendiri, oleh karena itu harus ada kontrol yang jelas dan terarah. Bagi karyawan *Wi-Fi UKSW* sendiri, *software* dan *hardware* perusahaan harus juga dijaga agar tetap menunjang kerja karyawan *Wi-Fi UKSW*. Hal lain, untuk kualitas jaringan baik di kantor *Wi-Fi* maupun kualitas *Wi-Fi UKSW* sendiri, sudah cukup baik, hanya saja yang namanya jaringan internet pasti ada saja yang sering mengalami gangguan, namun karyawan *Wi-Fi UKSW* selalu berusaha menanganinya.

#### 4. Perspektif Orientasi Masa Depan

Berbicara mengenai orientasi masa depan, maka *knowledge SDM* merupakan salah satu aset yang paling berpengaruh untuk pertumbuhan dan lajunya sebuah organisasi atau perusahaan. Perekrutan karyawan yang didasari pada kemampuan dan *skill* juga sangat berpengaruh demi tercapainya apa yang di inginkan oleh perusahaan. Proses penempatan sesuai *job desc* pun harus diperhatikan dan harus ditentukan sebelum dimulainya masa kerja. Standar penerimaan karyawan baru untuk PT. Kreasi Sejahtera Teknologi, mereka punya standar sendiri untuk perekrutan karyawan baru. Berikut penuturan bapak Daniel selaku salah satu karyawan PT. Kreasi Sejahtera Teknologi yang berkantor di Jakarta (terkait perekrutan karyawan baru) beliau sedang berada di Salatiga :

*“oh..perusahaan kami selalu merekrut karyawan baru untuk bekerja sama dengan kami, tentunya perekrutan dari perusahaan kami sesuai kebutuhan perusahaan kami dan perusahaan kami juga punya standar sendiri untuk perekrutan karyawan baru, salah satu yang kami utamakan adalah pengalaman bekerja. Mengapa pengalaman bekerja? Karena menurut kami, kemampuan seseorang bisa terlihat baik dari pengalamannya selama ini.”* Ujar bapak Daniel.

Sementara itu, untuk sesuatu yang baru harus selalu ada yang namanya *training* atau pelatihan, begitupula dengan penerimaan karyawan baru di PT. Kreasi Sejahtera Teknologi ini, mereka selalu melakukan pembelajaran atau sosialisasi terhadap karyawan yang baru bergabung. Bukan saja terhadap karyawan yang baru bergabung, tetapi terhadap

semua implementasi sistem yang baru atau pun penggunaan aplikasi yang baru baik untuk karyawan baru atau karyawan lama. Tanggapan yang sama disampaikan bapak Daniel, demikian :

*“Untuk training terhadap karyawan baru, semua karyawan yang baru bergabung di PT. Kreasi Sejahtera Teknologi selalu mendapat training. Terutama jika ada implementasi sistem atau perangkat baru. Hal ini selalu dilakukan bukan saja untuk karyawan yang baru bergabung, tetapi karyawan lama pun akan selalu mendapatkan training untuk sesuatu yang baru digunakan di perusahaan.”*

*Job desc* yang diberikan juga sesuai kemampuan karyawan dan keahlian karyawan dikarenakan ini akan berpengaruh pula pada kinerja mereka ke depannya nanti. Pembagian tugas berdasarkan *skill* dan kemampuan serta pengalaman terlihat sangat jelas pada karyawan *Wi-Fi UKSW*, dimana rata-rata karyawan yang bekerja mereka semua lulusan S1 pada bidang pekerjaan mereka masing-masing. Berikut penuturan bapak Rangga terkait pembagian *job desc* di kantor :

*“gini mas..kalau untuk pendistribusian tugas, kami bekerja sesuai keahlian kami. Namun, kami selalu saling membantu dalam tugas dan tanggung jawab masing-masing, karena yaa itu seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, kami selalu menjaga nama baik perusahaan. Kami selalu memberikan penjelasan antara satu dengan yang lain jika ada kesulitan dalam pekerjaan saat di kantor.”* Demikian tutur bapak Rangga.

Jika dikaitkan dengan penyelesaian proyek yang diminta oleh pihak *UKSW*, maka karyawan *Wi-Fi* selalu berusaha memberikan layanan dan hasil proyek yang baik. Semua ini tidak terlepas dari yang namanya *complain* dan keluhan dari pihak *stakeholder*, hal ini dapat dirasakan dari tingkat kepuasan dan keluhan terhadap proyek yang dibangun. Apa saja yang dilakukan pihak *Wi-Fi UKSW* jika ada *complain* dari pihak *stakeholder*? Berikut penjelasan bapak Yudi terkait hal demikian :

*“yaa..kalau yang namanya complain dari pihak yang bekerja sama dengan kami, tentu pasti ada mas, misalnya ada bagian-bagian yang belum ter-cover rapi oleh kami namun kita selalu berusaha memperbaiki. Contoh kasusnya pada ruangan SWCA mereka pernah complain kalau di ruangan mereka tidak dapat signal. Nah langkah pertama yang kita lakukan adalah assesment, kita lakukan cek lokasi, apakah benar mereka tidak mendapatkan signal. Jika benar mereka*

*tidak mendapatkan signal, kita langsung menarik dan memasang 1 perangkat akses point yang kita pasang di sana dengan tarikan kabel. Namun kendalanya, karena kesibukan kami dengan pekerjaan yang lain juga, kami tidak selalu langsung menangani setiap complain atau keluhan mas, ada kalanya baru kami kerjakan 2-3 hari setelah complain, ya kami sadar ini kelemahan kami juga mas karena banyak keluhan dari pihak jika tidak segera kami tangani. Inilah yang harus kami perbaiki untuk kedepannya. Kalo untuk contoh kasusnya, misalnya di FKIK juga, mereka pernah complain kalau jaringan Wi-Fi di FKIK juga kadang hilang-hilang dan lelet, kami tangani 2 hari sesudah complain hehehe” Ujar bapak Yudi.*

Melihat hal demikian, maka timbul juga pertanyaan terkait SDM (Sumber Daya Manusia), apakah karyawan Wi-Fi tidak membutuhkan tambahan karyawan baru untuk bersama-sama bekerja dengan mereka? Mengingat tidak selamanya pihak BTSI bisa membantu penyelesaian proyek karyawan Wi-Fi. Berikut penuturan Bapak Rangga terkait penambahan SDM :

**Tabel 3.** Pertanyaan dan Jawaban Wawancara

Pertanyaan	Jawaban Narasumber	Biodata
Apakah Karyawan Wi-Fi UKSW membutuhkan penambahan berupa SDM?	<i>“gimana ya mas hehee, hmm kami sih sempat mikir gitu bahkan sudah coba ngomong juga, karena emang butuh dan jika ada bantuan berupa SDM yaitu karyawan baru di kantor kami kan sudah pasti bisa saling bantu juga dan agak ringan tapi bukan berarti leyeh-leyeh heheh namun ya itu, belum ada konfirmasi dari perusahaan kami terkait hal ini, tapi emang butuh sih mas kalo menurut kami, Cuma ya segala sesuatu harus ada prosedurnya, jadi ya gitu nunggu aja hehe. Kami juga udah coba bawa hal ini di rapat pimpinan UKSW tapi belum ada info selanjutnya” Ujar Bapak Rangga.</i>	<b>Nama ;</b> Bapak Rangga <b>Pekerjaan ;</b> Karyawan Wi-Fi Uksw <b>Jabatan ;</b> Networking Engineer

Karena begitu pentingnya kehadiran Teknologi Informasi, maka pengamanan data-data dan aset-aset kantor pun harus selalu dilakukan agar aset perusahaan tetap terjaga dengan baik. Untuk

pengamanan IT perusahaan dan informasi perusahaan, karyawan Wi-Fi UKSW selalu melakukan *Backup* data perusahaan dan berusaha agar tidak ada dan tidak terjadi yang namanya *hacker*. Untuk keamanan informasi, karyawan Wi-Fi UKSW memberikan informasi perusahaan terhadap orang-orang yang sudah dipercaya dan yang bekerja sama dengan mereka. Adapun yang disampaikan bapak Rangga :

*“yaa seperti kalian ini (mahasiswa tugas akhir) jika datang dengan maksud dan tujuan baik-baik dan menyertakan surat perijinan penelitian, maka kami dari PT. Kreasi Sejahtera Teknologi yang berkantor di sini (Wi-Fi UKSW) juga tidak sungkan memberikan informasi perusahaan. Karena menurut kami, wawancara ini sama halnya dengan kami memberikan informasi dan data perusahaan juga. Terlepas dari semua itu, untuk keamanan data perusahaan, sampai saat ini belum pernah terjadi yang namanya hacker atau yang sering disebut kecolongan data. Kami selalu berupaya keras menjaga aset-aset perusahaan, selain itu kami melakukan backup setiap 1 kali sehari. Keamanan yang kami terapkan adalah dengan menerapkan enkripsi canggih yang menggunakan secured-server. Selain itu, untuk dapat menggunakan komputer di kantor ini pun harus memasukkan password dan identifikasi diri agar dapat masuk ke dalam sistem. Sampai saat ini sih mas, belum pernah terjadi kehilangan data akibat hacker dan lainnya.” Ujar Bapak Rangga.”*

Berdasarkan penuturan dari bapak Rangga, bapak Yudi, dan bapak Daniel, dapat dilihat adanya sedikit *problem* pada penanganan *complain* dari pihak *stakeholder*, yang mana *complain* dari pihak *stakeholder* tidak bisa langsung diatasi dan harus menunggu 2-3 hari. Selaku karyawan Wi-Fi UKSW, diharapkan mereka harus siap dengan yang namanya *complain* dan keluhan dan harus bisa mengatasi, kurun waktu 2-3 hari merupakan rentan waktu yang cukup lama apalagi ini dalam lingkup kampus yang mana, Wi-Fi selalu digunakan dan dibutuhkan setiap saat oleh civitas UKSW, oleh sebab itu pihak Wi-Fi UKSW menyadari bahwa mereka membutuhkan penambahan karyawan baru atau SDM karena pihak BTSI tidak bisa selamanya membantu dan hal ini terkait penyelesaian proyek dan kinerja mereka tetap dapat di optimalkan. Dalam IT BSC pun demikian, SDM merupakan salah satu hal yang sangat penting, karena *knowledge management* juga sangat dibutuhkan bagi kemajuan perusahaan dan karyawan Wi-Fi UKSW pun menyadari bahwa inilah hal yang harus dibenahi.

#### 4.1 ANALISIS

Perspektif Kontribusi Perusahaan pada *Wi-Fi* UKSW menjelaskan tentang visi dan misi, pemanfaatan Teknologi Informasi, proyek di daerah Salatiga, dan nilai tambah aplikasi IT. Visi dan Misi perusahaan menjadi indikator yaitu bekerja sesuai aturan dan menjaga nama baik perusahaan dengan memberikan kenyamanan bagi *stakeholder*, serta bekerja dan bertindak nyata bukan hanya omongan semata. Karyawan *Wi-Fi* UKSW menyadari akan manfaat kehadiran Teknologi Informasi yang mana sangat membantu kerja mereka karena yang mereka lakukan semua berhubungan dengan Teknologi Informasi. Dibantu dengan sistem aplikasi IT yang dibangun oleh *developer* dari luar negeri, hal ini sangat membantu kinerja karyawan *Wi-Fi* UKSW. Untuk proyek di daerah Salatiga hanya di kampus UKSW saja, namun karyawan *Wi-Fi* menyadari bahwa proyek untuk kampus UKSW juga merupakan proyek yang tidak biasa.

Perspektif Orientasi Pengguna *Wi-Fi* UKSW menjelaskan tentang bagaimana manfaat penggunaan sistem aplikasi yang ada. Aplikasi yang dibuatkan sesuai dengan permintaan dan kebutuhan, fungsi dari aplikasi tersebut untuk memonitoring *Wi-Fi* itu sendiri. Setelah aplikasi dibuatkan karyawan *Wi-Fi* mendapatkan *training* dan pembelajaran terkait penggunaan aplikasi. Hanya saja, akhir-akhir ini aplikasi tersebut sering mengalami *error* mengakibatkan *loading* bisa 1-2 menit, hal inilah yang harus segera dibenahi dan diperbaiki karena aplikasi tersebut tersambung langsung untuk memonitoring *Wi-Fi* itu sendiri, mengingat *Wi-Fi* UKSW selalu digunakan dan dibutuhkan oleh civitas UKSW maka perlu adanya *upgrade* atau perbaikan dan evaluasi terhadap aplikasi tersebut.

Perspektif Penyempurnaan Operasional pada *Wi-Fi* UKSW berkenaan dengan kontrol dan pengawasan dari BTSI (selaku pengontrol lingkup Teknologi di kampus UKSW) dan Pembantu Rektor 1 (selaku pemangku kebijakan dan pengontrol BTSI) maka kontrol dan pengawasan kinerja yang dilakukan oleh kedua pihak terhadap *Wi-Fi* UKSW sudah cukup baik, setiap laporan dari *Wi-Fi* ada kalanya langsung ke Pembantu Rektor 1 dan dibawa dalam rapat pimpinan yang dihadiri pihak *Wi-Fi* UKSW juga. Ada 2 karyawan *Wi-Fi* UKSW yang bekerja di kantor. Terkait proses penyelesaian proyek yang diminta *stakeholder*, proyek *Wi-Fi* UKSW adakalanya dibantu mahasiswa kerja praktek, dan penyelesaian proyek tergantung ruang lingkup pengerjaan, keadaan lokasi sangat menentukan waktu pengerjaan. Untuk kualitas jaringan *Wi-Fi* sendiri sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari tingkat kepuasan oleh pengguna yaitu civitas UKSW. Dan, untuk keadaan *software* dan *hardware* di kantor *Wi-Fi* UKSW jika ada kerusakan, yang harusnya ditangani pihak UKSW maka laporan langsung ke Pembantu Rektor 1, dan

biasanya *software* dan *hardware* yang rusak langsung diganti dengan yang baru.

Perspektif Orientasi Masa Depan menjelaskan terkait *knowledge* SDM yang mana merupakan salah satu aset baik untuk mempersiapkan perusahaan baik di masa sekarang atau masa yang akan datang. PT Kreasi Sejahtera Teknologi punya standar untuk perekrutan karyawan baru, dimana ada *training* dan pemebelajaran untuk setiap karyawan yang baru bergabung apalagi jika ada implementasi sistem baru baik untuk karyawan baru maupun karyawan lama. Pendistribusian tugas dan *job desc* juga sesuai pengalaman dan kemampuan dan ada kalanya saling membantu. Namun, penanganan *complain* dari *stakeholder* (pihak *Wi-Fi*) tidak bisa langsung diatasi, kadang harus menunggu waktu 2-3 hari yang mana ini merupakan rentan waktu yang cukup lama terhadap penyelesaian *complain* dan juga pihak *Wi-Fi* UKSW membutuhkan penambahan SDM berupa karyawan baru untuk membantu kinerja mereka namun hal ini belum mendapat kepastian baik dari pihak PT. Kreasi Sejahtera Teknologi maupun pihak UKSW. Karyawan *Wi-Fi* UKSW menyadari, inilah hal yang harus mereka benahi karena mengingat *Wi-Fi* UKSW selalu digunakan dan dibutuhkan oleh semua civitas UKSW. Berikut hasil analisis yang dituangkan dalam bentuk tabel.

**Tabel 4.** Hasil analisis dari 4 Perspektif IT BSC

<p>1. Perspektif Kontribusi Perusahaan</p> <p>Pada Perspektif ini melalui hasil wawancara, terbilang sudah cukup baik, Visi dan Misi perusahaan dan nama baik perusahaan yang selalu diutamakan serta menjaga kenyamanan pihak <i>stakeholder</i> dalam memberikan pelayanan berbasis Teknologi</p>	<p>2. Perspektif Orientasi Pengguna</p> <p>Pada Perspektif ini melalui hasil analisis, terbilang masih harus dibenahi, karena sistem aplikasi yang digunakan karyawan <i>Wi-Fi</i> masih mengalami <i>error</i> belakangan ini dan akibatnya jaringan <i>Wi-Fi</i> kadang mengalami lambat dan kadang <i>disconnected</i>.</p>
<p>3. Perspektif Penyempurnaan Operasional</p> <p>Pada Perspektif ini melalui hasil analisis, terbilang sudah cukup baik, karena kontrol dan pengawasan dari BTSI dan PR 1 dalam mengawasi kinerja karyawan <i>Wi-Fi</i> cukup baik dan proses penyelesaian proyek karyawan <i>Wi-Fi</i> terkadang melibatkan mahasiswa kerja praktek dari BTSI.</p>	<p>4. Perspektif Orientasi Masa Depan</p> <p>Pada Perspektif ini melalui hasil analisis, dapat dikatakan masih harus dibenahi karena karyawan <i>Wi-Fi</i> UKSW membutuhkan penambahan SDM berupa karyawan baru untuk membantu kinerja mereka dalam bentuk apapun hal ini berkaitan dengan penyelesaian proyek dan penanganan <i>complain</i>.</p>

Dari kriteria penilaian dan bahasan dalam temuan empiris serta hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa Perspektif Orientasi Pengguna dan Perspektif Orientasi Masa depan yang mempunyai kriteria belum memenuhi sesuai kriteria yang telah ditentukan pada metodologi penelitian dan jika dibandingkan dengan Perspektif Kontribusi Perusahaan dan Kontribusi Penyempurnaan Operasional, maka kedua perspektif ini (Perspektif Orientasi Pengguna dan Perspektif Orientasi Masa Depan) harus segera ditangani dan dibenahi mengingat *Wi-Fi* UKSW sangat dibutuhkan setiap saatnya. Oleh sebab itu, karyawan *Wi-Fi* harus selalu menjamin mutu peningkatan kinerja juga tentunya agar terciptanya kinerja yang ideal bagi karyawan *Wi-Fi* UKSW sendiri karena *Wi-Fi* UKSW merupakan salah bagian dari layanan yang menjamin UKSW mampu bersaing dengan PTS lainnya tentunya dengan layanan dan fasilitas kampus yang ada, dengan demikian kinerja karyawan *Wi-Fi* harus di maksimalkan dalam hal apapun.

## 5. KESIMPULAN

IT *Balanced Scorecard* menyelaraskan Visi dan Misi perusahaan ke arah yang lebih baik tentunya, dan dapat memberikan nilai baik bagi kemajuan perusahaan melalui evaluasi dan pengukuran terhadap kinerja karyawan. Karyawan *Wi-Fi* UKSW serius menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai sarana penyedia layanan jaringan internet di kampus UKSW. Pentingnya penggunaan *Wi-Fi* di kampus ini membuat karyawan *Wi-Fi* selalu mengutamakan kenyamanan pihak *user* (pengguna *Wi-Fi*). Berdasarkan 4 Perspektif IT *Balanced Scorecard* temuan empiris, dan hasil analisis yang sudah dibahas dalam penelitian ini, Perspektif Orientasi pengguna dan Perspektif Orientasi Masa Depan lah yang di nilai harus dibenahi karena penting layanan Teknologi dan Sistem Informasi lewat *Wi-Fi* UKSW ini selalu harus ditingkatkan mengingat *Wi-Fi* UKSW dibutuhkan setiap saatnya oleh ribuat civitas UKSW.

Adapun beberapa temuan dalam penelitian ini berdasarkan hasil analisis antara lain, 1) pada Perspektif Orientasi Pengguna, aplikasi untuk memonitoring *Wi-Fi* yang akhir-akhir ini sering mengalami *error* dan akibatnya membuat koneksi jaringan *Wi-Fi* agak lambat karena aplikasi tersebut tersambung ke koneksi jaringan *Wi-Fi* dan inilah hal yang disadari oleh pihak *Wi-Fi* UKSW dan harus dibenahi 2) pada Perspektif Orientasi Masa Depan, *complain* dari pihak *stakeholder* yang tidak langsung ditangani tetapi harus menunggu waktu 2-3 hari dan terkadang menjadi keluhan pihak *stakeholder* serta 3) dibutuhkannya penambahan SDM untuk membantu kinerja *Wi-Fi* UKSW oleh sebab itu pihak *Wi-Fi* UKSW pun menyadari akan hal ini dan harus ditangani.

Berdasarkan temuan tersebut, maka diharapkan agar hal-hal tersebut dapat ditindak lanjuti sebagai perbaikan guna meningkatkan profesionalitas serta mutu jaminan kinerja Teknologi Informasi dan Sistem Informasi karyawan *Wi-Fi* UKSW.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- PUTRA, SINAGA, B., WISNUBHADRA, I. 2015. Evaluasi Tata Kelola Sistem Informasi Akademik Bebas COBIT 5 di Universitas Pendidikan Genesha. *Jurnal Buana Informatika, Volume 6, Nomor 4, Oktober 2015: 279-288.*
- ANASTASIA, E., RAHADJA, Y., & MANUPUTTY, A. D. 2015. Analisis Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Pada PT Pegadaian menggunakan Metode IT Balanced Scorecard (Studi Kasus: PT Pegadaian Cabang Salatiga). *Artikel ilmiah. Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga.*
- AROFAH, N., SHOLIQ, & NISAFANI, A. S. 2012. Penyusunan IT Balanced Scorecard Untuk Pengukuran Kinerja Divisi IT Di PT. Pertamina Upms V Surabaya. *Jurnal Teknik Pomits, 1(2), 1-9.*
- LEGOH, G. S., & TAMBOTOH, J. J. C. 2015. Analisa Kinerja Sistem Informasi/Teknologi Informasi Pada BPPT dan PM Kota Salatiga Menggunakan Kerangka IT Balanced Scorecard. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Terapan, 13-14 September 2015, Semarang, Indonesia, 403-407.*
- ALIT, R., & ADITIYAWAN, F. P. 2016. Pengukuran Kinerja Organisasi Teknologi Informasi Menggunakan IT Balanced Scorecard (Studi Kasus : Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur). ISSN 1978-0087. XI(3), 57-62.
- WIYATI, R. K. 2015. Penggunaan IT Balanced Scorecard Untuk Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Pada STIKOM Bali. *Jurnal Sistem Dan Informatika. 10(1), 120-128.*
- CRAM, A. 2007. The IT Balanced Scorecard Revisited.
- VETANUSI, E., DEVI, LINDAWATI, VERONIKA, KURNIAWAN, H. P., SITOMPUL, D. K. 2014. Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Pada PT. XYZ. *Laporan Penelitian. Universitas Bina Nusantara, Jakarta. Topik-topik Lanjutan Sistem Informasi.*
- HIDAYANTO, A. N., AHMADIN, Y., & JIWANGGI, M. A. 2010. Pengukuran Tingkat Dukungan Teknologi Informasi Pada Direktorat Transformasi Teknologi

Komunikasi Dan Informasi, Direktorat Jenderal Pajak Dengan Menggunakan IT Balanced Scorecard. *Journal of Information Systems, Volume 6, Issues 2, October 2010, 117-125.*

Berikut lampiran daftar pertanyaan untuk pengambilan data (wawancara) yang diminta dari reviewer dan editor :

#### 1. Perspektif Kontribusi Perusahaan

- Apakah ada pembuatan aplikasi yang mana untuk mendukung kebutuhan kerja karyawan?
- Bagaimanakah dampak penggunaan teknologi informasi terhadap kemudahan pekerjaan karyawan? Apakah dengan adanya IT membantu atautkah sebaliknya?
- Apakah setiap tahunnya atau setiap bulannya proyek karyawan *Wi-Fi* meningkat atautkah sebaliknya? Apakah bisa diselesaikan dengan rentan waktu yang diminta oleh pihak stakeholder?
- Visi dan Misi perusahaan.
- Sikap seperti apa dalam mewujudkan Visi dan Misi perusahaan?

#### 2. Perspektif Orientasi Pengguna

- Bagaimana atau seberapa besarkah kemampuan karyawan *Wi-Fi* UKSW dalam menggunakan sistem aplikasi?
- Apakah dalam pengembangan atau pembuatan aplikasi, karyawan *Wi-Fi* UKSW turut dilibatkan dalam proses pembuatan aplikasi tersebut, sehingga *developer* dari luar negeri yang membuatkan aplikasi tersebut dapat mengetahui secara langsung apa kebutuhan karyawan?
- Apakah ada pelatihan atau *training* terhadap aplikasi/proyek yang akan digunakan oleh karyawan *Wi-Fi*, sehingga mereka dapat mengetahui keuntungan apa saja yang didapatkan apabila menggunakan aplikasi tersebut?

#### 3. Perspektif Penyempurnaan Operasional

- Berapa jumlah karyawan karyawan *Wi-Fi* yang mengerjakan proyek?
- Bagaimana para karyawan *Wi-Fi* UKSW menyelesaikan pengerjaan proyek yang diminta *stakeholder* dengan memanfaatkan waktu sebaik mungkin?
- Bagaimanakah kualitas koneksi jaringan pada kantor *Wi-Fi*? Seberapa seringkah jaringan mengalami kerusakan? Apakah ketika jaringan mengalami gangguan, dapat mengganggu pekerjaan karyawan *Wi-Fi* UKSW?
- Bagaimana cara penanganan serta bagaimana cara pemeliharaan jaringan?
- Menurut karyawan *Wi-Fi* sendiri, bagaimana kualitas jaringan *Wi-Fi* UKSW saat ini?

- Bagaimana kualitas jaringan *Wi-Fi* di UKSW?
- Bagaimana keadaan *software dan hardware*? Berapa banyak jumlah *software hardware* yang sudah rusak? Serta bagaimana cara penanganannya?

#### 4. Perspektif Orientasi Masa Depan

- Apakah ada pembelajaran atau sosialisasi, atau *training* terhadap setiap karyawan divisi IT untuk meningkatkan kinerjanya?
- Bagaimana karyawan *Wi-Fi* UKSW dapat memberikan solusi terhadap stakeholder atas proyek yang dibuatnya atau yang dibangunnya jika ada complain dari stakeholder tersebut? serta bagaimana cara penanganannya?
- Seberapa aman kah pengamanan aset, informasi, dan data-data perusahaan yang dilakukan karyawan *Wi-Fi* UKSW khususnya keamanan untuk kantor di sini?
- Apakah pernah ada *hacker* yang secara sengaja mengambil data penting perusahaan? Bagaimanakah cara penanganannya?
- Bagaimanakah proses pendistribusian tugas atau *job desc*? Apakah tugas yang diberikan sesuai kemampuannya?
- Bagaimana jika atau *complain* dari pihak luar terhadap kinerja atau layanan yang mereka rasa kurang memuaskan? Tindakan apa yang dilakukan?
- Bagaimanakah mekanisme untuk perekrutan karyawan baru?
- Apakah saat ini atau untuk kedepannya, karyawan *Wi-Fi* memerlukan penambahan atau perekrutan karyawan baru?

Dan berikut desain pertanyaan untuk pihak BTSI dan Pembantu Rektor 1 :

- Bagaimana proses sampai *Wi-Fi* UKSW bisa menjadi bagian dan bekerja sama dengan UKSW?
- Selama ini apa saja yang dilakukan BTSI dan Pembantu Rektor 1 dalam mengontrol *Wi-Fi* UKSW?
- Pernahkah ada kendala yang dialami BTSI dan Pembantu Rektor 1 dalam mengawasi dan mengontrol kinerja *Wi-Fi*? Jika pernah, siapa yang langsung mengatasinya
- Bagaimana alur jika ada laporan yang mau disampaikan masuk dari pihak *Wi-Fi*?