

EVALUASI KINERJA TEKNOLOGI INFORMASI (TI) BERBASIS *IT BALANCE SCORE CARD* (STUDI KASUS UNIVERSITAS BALIKPAPAN)

Anwar Fattah¹

Anwar.fattah@uniba-bpn.ac.id

¹Program studi Teknik Elektro, Fakultas Teknologi Industri Universitas Balikpapan
Jl Pupuk Raya Gn Bahagia Balikpapan 76114 INDONESIA

Abstract— In this research is where to find out the performance of information technology IT at the University of Balikpapan. Measurement using a four (4) in the framework of the Balance Score Card IT Business/Customer Contribution, User Orientation, Operational Excellence and Future Orientation. The research results obtained that the aspects of Future Orientation (FO) effect on performance of IT on University of Balikpapan, Excellent Operational effect on the performance of IT on University of Balikpapan, User Orientation has no effect against The performance of IT on University of Balikpapan And Customer Contribution does not affect the performance of IT on University of Balikpapan

Intisari— Dalam penelitian ini dimana untuk mengetahui kinerja Teknologi informasi (TI) di Universitas Balikpapan. Pengukuran menggunakan empat (4) pada kerangka kerja IT Balance Score Card. *Business/Customer Contribution, User Orientation, Operational Excellence dan Future Orientation*. Hasil Penelitian memperoleh bahwa aspek Future Orientation (FO) berpengaruh terhadap Kinerja IT pada Universitas Balikpapan, Operational Excelent berpengaruh terhadap Kinerja IT pada Universitas Balikpapan, User Orientation tidak berpengaruh terhadap Kinerja IT pada Universitas Balikpapan Dan Customer Contribution tidak berpengaruh terhadap Kinerja IT pada Universitas Balikpapan

Kata Kunci— *IT BSC, Kinerja TI, Universitas Balikpapan*

I. PENDAHULUAN

Pada Saat ini Perkembangan *Information Technology* (IT) sedang menunjukkan kekuatannya. Hampir semua organisasi menggunakan *Information Technology* (IT) untuk menjalankan bisnisnya. Dengan menerapkan IT diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan efektifitas dari kegiatan bisnis tersebut. Penerapan IT tentunya akan sangat bermanfaat apabila sesuai dengan visi, misi dan strategi perusahaan. Efisiensi dan efektifitas kerja menjadi hal utama yang harus diterapkan sebagai indikasi keberhasilan penerapan IT didalam perusahaan/organisasi tersebut.

Dalam persaingan bisnis, IT menjadi sesuatu yang fundamental untuk diintegrasikan di tiap departemen dalam perusahaan agar tetap bertahan menghadapi persaingan. Perusahaan harus menggunakan IT sebagai objek utama untuk mencapai tujuan utama. Menggunakan IT akan lebih mendapatkan nilai kepada perusahaan terutama keuntungan dari sisi *financial* (Hendarti dan kurniawan, 2011).

Secara umum ada tiga sasaran utama penerapan IS/IT dalam suatu organisasi menurut bukunya Ward &

Peppard, 2002 *Strategic Planning for Information Systems*, yaitu : Pertama memperbaiki efisiensi kerja dengan melakukan otomatisasi berbagai proses yang mengelola informasi. Kedua, meningkatkan keefektifan manajemen dengan memuaskan kebutuhan informasi guna pengambilan keputusan. Ketiga, memperbaiki daya saing atau meningkatkan keunggulan kompetitif organisasi dengan merubah gaya dan cara berbisnis.

Tujuan jangka panjang perusahaan menerapkan IT adalah mampu bersaing di dalam dunia bisnis. Dalam dunia perbankan khususnya perbankan syariah yang menggunakan prinsip-prinsip syariah persaingan dan perkembangan semakin pesat dan ketat. Bank syariah harus memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan dengan pesaing untuk memenangkan

Persaingan. Faktor yang paling penting untuk diperhatikan ketika memasuki lingkungan bisnis yang kompetitif khususnya dalam bidang perbankan syariah adalah perencanaan strategis perusahaan yang tepat. Perencanaan strategis yang tepat merupakan hasil dari pengukuran kinerja perusahaan yang komprehensif. Penerapan IT merupakan salah satu solusi untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

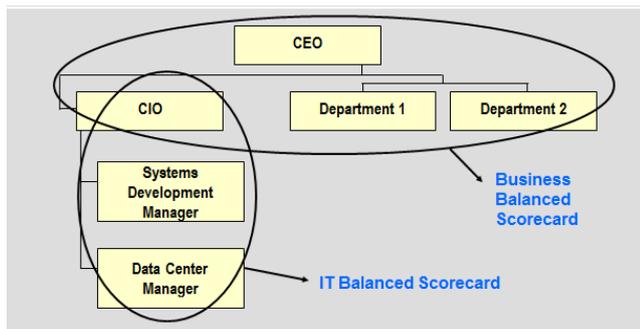
Menurut Anwar P. Mangkunegara dalam (Pratiwi, 2013) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha organisasi mencapai tujuannya, sehingga berbagai kegiatan harus dilakukan organisasi untuk meningkatkannya.

Gaspersz (2005) mengemukakan bahwa pengukuran kinerja memainkan peranan yang sangat penting bagi peningkatan suatu kemajuan (perubahan) kearah yang lebih baik. Pengukuran kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Dengan tujuan untuk melihat dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan dan perencanaan tujuan di masa akan datang.

Pada awalnya pengukuran kinerja hanya dilakukan dari aspek *financial* karena dianggap cukup mewakili keseluruhan pengukuran dan mudah dilakukan. Padahal sebenarnya kinerja keuangan yang baik bersumber dari aspek *non-financial*, yaitu peningkatan *cost-effectiveness* proses bisnis, peningkatan komitmen organisasi dan peningkatan kepercayaan kepada pelanggan terhadap produk yang dihasilkan, sehingga apabila kinerja dari aspek *non-financial* semakin ditingkatkan maka secara otomatis kinerja dari aspek *financial* juga meningkat.

Robert. S. Kaplan dan David. P. Norton menyatakan bahwa *Balanced Scorecard* merupakan suatu metode pengukuran kinerja yang tidak hanya mencerminkan pada kinerja keuangan saja, tetapi juga kinerja non keuangan. Informasi keuangan diperoleh dari proses

Pada awalnya IT *Balanced Scorecard* diadopsi dari *Balanced Scorecard* (BSC) oleh Van Grembergen dan Van Bruggen tahun 1997. Menurut pandangan mereka IT *Balanced Scorecard* dikhususkan untuk internal sehingga perspektif yang digunakan harus diubah dan disesuaikan.



Gambar 1. IT *Balanced Scorecard* dan *Business Balanced Scorecard* (Van Grembergen,2000)

IT *Balanced Scorecard* merupakan sistem manajemen strategis yang menerjemahkan visi dan misi serta strategi kedalam tujuan dan ukuran operasional. IT *Balanced Scorecard* dapat mengukur kinerja dalam empat (4) perspektif , antara lain : *Business Contribution*, *User Orientation*, *Operational Excellence* dan *Future Orientation*. Metode IT *Balanced Scorecard* dibuat untuk menyeimbangkan pengukuran aspek *financial* dan *non-financial*.

Dalam buku yang ditulis oleh Van Grembergen (2000), *The Balanced Scorecard and IT Governance*, Penggunaan IT *Balanced Scorecard* merupakan salah satu cara yang paling efektif untuk membantu penyalarsan IT dan bisnis. Tujuannya adalah membuat sebuah fasilitas bagi pelaporan manajemen, menumbuhkan konsensus diantara *stakeholder* mengenai tujuan strategis IT, menunjukkan efektifitas dan nilai tambah dari IT dan mengkomunikasikan kinerja, resiko dan kemampuan IT.

Keempat perspektif IT *Balanced Scorecard* tersebut menjadi indikator pengukuran kinerja yang saling melengkapi dan saling memiliki hubungan sebab akibat dan menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

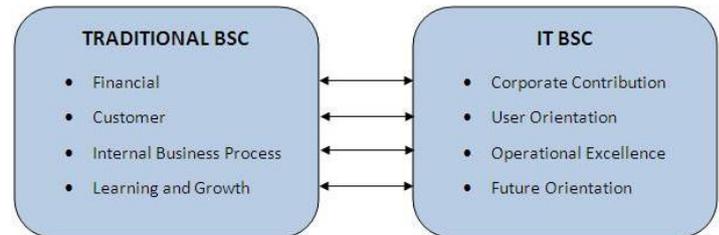
II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 IT *Balance Scorecard* /IT *Governance Score Card*

Jika dalam sisi management ada pengukuran kinerja dengan menggunakan Balance Scorecaard, maka seiring

dengan perkembangan teknologi informasi bahwa perlu dilakukannya sebuah pengukuran kinerja khususnya untuk teknologo informasi. Hal tersebut dilakukan agar teknologi informasi yang digunakan dapat di ukur serta di evaluasi berdasarkan hasil pengukuran yang telah dilakukan.

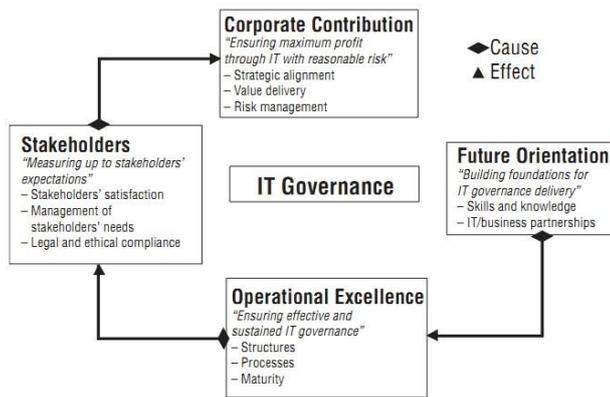
Van Grembergen & De Haes (2005) telah mengembangkan Score card yang berdasarkan pada proses *IT Governance*, sehingga kini dapat melakukan pengukuran seberapa baik dan bagaimana cara meningkatkannya. Ada 4 perspektif yang diukur oleh IT *Governance score card* yaitu : *Corporate Contribution*, *Stakeholder Perspective*, *Operational Excellence*, *Future Perspective*.



Gambar 2. IT *Balanced Scorecard* (Van Grembergen,2000)

Dalam prakteknya IT *Balance Scorecard* juga dapat digunakan sebagai alat pengukuran akan keberhasilan departemen/divisi IT dalam pengimplementasian atau pemanfaatan sebuah sistem informasi yang digunakan dalam sebuah organisasi. IT *BSC* Dapat pula digunakan untuk mengukur tingkat kinerja sebuah sistem informasi dan bagaimana kontribusinya terhadap organisasi.

Tujuan utama dari proses *IT Governance* adalah pencapaian fusi bisnis dan TI sehingga dapat mencapai hasil keuangan yang lebih baik. Oleh karena itu sangat logis jika *IT Governance Score Card* dimulai dari *Corporate Contribution*. ketiga perspective lain memiliki hubungan sebab akibat dengan *Corporate Contribution*. Seperti yang terlihat pada gambar dibawah pengembangan dan pembelajaran TI (*Future Orientation*) mempengaruhi perencanaan bisnis dan TI (*Operational Excellence*) yang kemudian akan mempengaruhi kepuasan pelanggan (*Stakeholder Orientation*) dan pada akhirnya akan memiliki dampak positif terhadap strategi dari proyek TI (*Corporate Contribution*) seperti yang di perlihatkan pada gambar.3 dibawah ini



Gambar 3 Perspektif Scorecard Tata Kelola IT

Empat (4) perspektif *IT Balanced Scorecard* (Van Grembergen, 2000), yaitu :

1. *Business/Corporate Contribution perspective*

Mengevaluasi kinerja IT dan sistem informasi berdasarkan pandangan dari manajemen eksekutif para direktur dan *shareholder* dan menangkap nilai bisnis dari investasi IT. Tujuan dari perspektif ini adalah untuk menjadikan investasi IT berkontribusi terhadap bisnis perusahaan. Hal-hal yang dibahas dalam Kontribusi perusahaan yaitu kontribusi strategis performance yang sinergis, nilai bisnis dari proyek IT dan manajemen dari investasi IT -nya. Tolok ukur yang digunakan berdasarkan standar obyektif yang tersedia atau yang dapat ditentukan dan kasus yang berasal dari sumber eksternal, (Saul, 2000). Sasaran pada perspektif kontribusi terhadap perusahaan yaitu mengendalikan biaya IT dari aplikasi IT yang baru dan nilai bisnis dari fungsi aplikasi IT yang sedang berjalan.

2. *User Orientation Perspective*

Mengevaluasi kinerja IT dan sistem informasi berdasarkan pandangan dari user (pengguna) dengan tujuan untuk melakukan evaluasi penggunaan IT. Ada tiga fokus yang perlu diperhatikan yaitu: menjadi penyedia aplikasi pilihan, bekerja sama dengan pengguna dan menjamin kepuasan pengguna. Hal ini bertujuan untuk memfokuskan pada pengembangan hubungan bisnis dan pengimplementasian organisasi IT yang baru beserta proses IT-nya.

3. *Operational Excellence perspective*

Menilai kinerja IT, efektivitas dan efisiensi proses IT yang digunakan. Berfokus pada proses IT yang digunakan untuk mengembangkan aplikasi. Keunggulan Operasional memiliki kontribusi yang penting karena berakibat pada dua hal, yaitu: kualitas produk dan penekanan biaya IT. Apabila hal diatas kurang diperhatikan maka akibat yang akan ditimbulkan adalah beban kerja personil IT akan menjadi tinggi karena prosedur kerjakacau sehingga mengakibatkan banyak kesalahan-pahaman dan pekerjaan ulang.

4. *Future Orientation perspective*

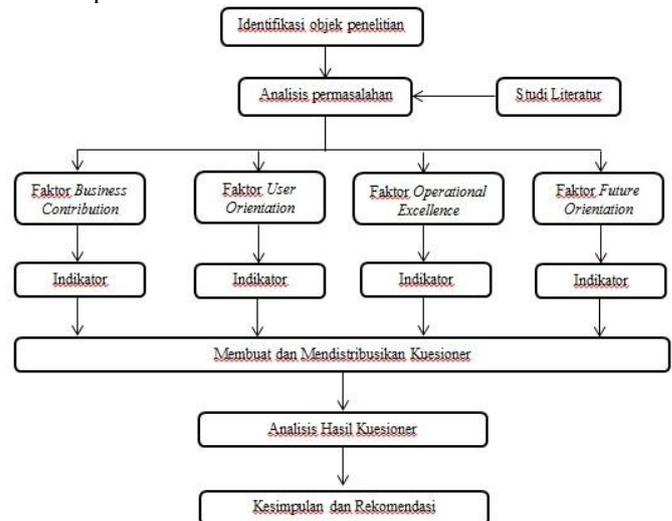
Menggambarkan seberapa baik IT memposisikan diri untuk kebutuhan-kebutuhan di masa mendatang. Mewakili manusia dan sumber daya teknologi yang dibutuhkan oleh IT untuk memberikan layanannya. Rencana perusahaan dimasa yang akan datang harus dipersiapkan mulai dari sekarang.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Adapun rancangan penelitian yang dilakukan penulis. Pada tahap awal melakukan analisa terhadap objek yang akan diteliti. Melakukan perumuskan masalah yang terjadi pada objek penelitian dan melakukan studi literature untuk mendapatkan referensi serta metodologi yang digunakan dalam menyelesaikan masalah. Selanjutnya melakukan penentuan terhadap faktor- faktor utama yang digunakan dalam penelitian berdasarkan konsep *IT Balanced Scorecard*. Setelah menentukan faktor utama, kemudian melakukan pemilihan indikator untuk masing-masing faktor dengan menggunakan jurnal penelitian yang relevan.

Kemudian melakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner, dan kemudian dianalisa untuk mendapatkan hasil penilaian. Pada tahap ini, analisa untuk menyaring indikator yang ada untuk digunakan pada proses selanjutnya. Setelah proses *analysis* dilakukan maka langkah selanjutnya membuat kesimpulan dan rekomendasi dari hasil penelitian yang bisa dimanfaatkan oleh perusahaan.



Gambar 4. Rancangan Penelitian

3.2 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran menjelaskan konsep logika berpikir untuk menjelaskan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dalam sebuah penelitian. Bagian ini akan menjelaskan kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian, yaitu

sebagai berikut

Penerapan IT merupakan strategi dari perusahaan untuk tetap dapat bersaing dan terus mengembangkan bisnis perusahaan. *IT Balanced Scorecard* merupakan metode sistem manajemen strategis yang menerjemahkan visi dan misi serta strategi kedalam tujuan dan ukuran operasional. *IT Balanced Scorecard* dapat mengukur kinerja pemanfaatan IT dalam empat (4) perspektif, antara lain: *User Orientation*, *Business Contribution*, *Operational Excellence* dan *Future Orientation*.

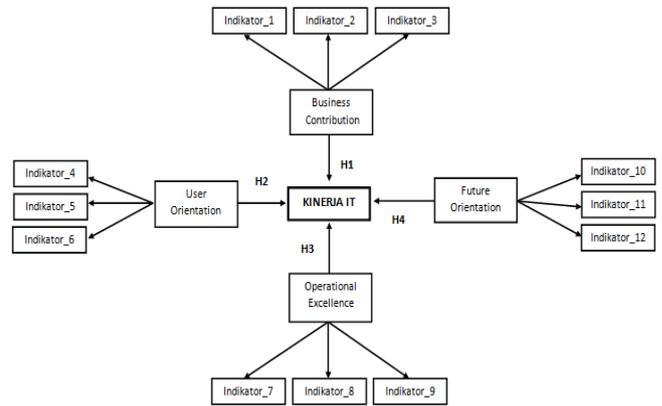
Metode *IT Balanced Scorecard* dibuat untuk menyeimbangkan pengukuran aspek *financial* dan *non-financial*. Dengan menerapkan *IT Balanced Scorecard* diharapkan peranan IT didalam perusahaan mampu meningkatkan kinerja perusahaan baik dari sisi *financial* maupun *non-financial*.

Berdasarkan hasil penelitian Ombuna, Omido.dkk (2013), Penggunaan BSC memiliki dampak positif pada kinerja. BSC adalah sebuah sistem manajemen yang dapat membantu perusahaan menjelaskan visi dan strategi mereka dan merubah visi dan strategi tsb ke bentuk tindakan/aksi.

Melakukan evaluasi di sebuah perusahaan tidak hanya berdasarkan dari sisi *financial* semata tetapi evaluasi dari sebuah perusahaan bisa dilihat dari kepuasan pelanggan, proses bisnis yang ada di internal perusahaan dan kemampuan untuk melakukan inovasi (Kaplan dan Norton, 1996).

Sementara itu menurut Van Grembergen (2000), *IT Balanced Scorecard* merupakan pengukuran kinerja yang lebih spesifik terhadap departemen IT/pemanfaatan IT. Dalam prakteknya *IT Balance Scorecard* juga dapat digunakan sebagai alat pengukur an akan keberhasilan departemen TI dalam pengimplementasian atau pemanfaatan sebuah sistem informasi yang digunakan dalam sebuah organisasi. *IT Balanced Scorecard* Dapat pula digunakan untuk mengukur tingkat kinerja sebuah sistem informasi dan bagaimana kontribusinya terhadap organisasi.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penelitian ini akan menggunakan faktor-faktor yang sudah ditentukan dan berasal dari studi literature sebagai cara untuk melakukan evaluasi kinerja TI dari sudut pandang pengguna internal. Dengan melakukan analisa konfirmatori faktor terhadap indikator-indikator yang terbentuk sehingga didapatkan model yang dapat digunakan untuk menguji hipotesis atas kinerja TI pada Universitas Balikpapan .



Gambar 5. Kerangka penelitian

3.3 Hipotesis Penelitian

Mengacu dari beberapa penelitian terdahulu seperti yang sudah disebutkan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Hipotesis 1: *Business/Corporate Contribution* terhadap kinerja divisi IT

H0 : Perspektif *Business/Corporate Contribution* pada positif terhadap kinerja divisi IT

H1 : Perspektif *Business/Corporate Contribution* pada berpengaruh positif terhadap kinerja divisi IT

Hipotesis 2: *User Orientation* terhadap kinerja divisi IT

H0 : Perspektif *User Orientation* pada IT *Balanced Scorecard* tidak berpengaruh positif terhadap kinerja divisi IT

H1 : Perspektif *User Orientation* pada IT *Balanced Scorecard* berpengaruh positif terhadap kinerja divisi IT

Hipotesis 3: *Operational Excellence* terhadap kinerja divisi IT

H0 : Perspektif *Operational Excellence* pada IT *Balanced Scorecard* tidak berpengaruh positif terhadap kinerja divisi IT

H1 : Perspektif *Operational Excellence* pada IT *Balanced Scorecard* berpengaruh positif terhadap kinerja divisi IT

Hipotesis 4: *Future Orientation* terhadap kinerja divisi IT

H0 : Perspektif *Future Orientation* pada IT *Balanced Scorecard* tidak berpengaruh positif terhadap kinerja divisi IT

H1 : Perspektif *Future Orientation* pada IT *Balanced Scorecard* berpengaruh positif terhadap kinerja divisi IT

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada staff Universitas Balikpapan Baik itu dosen, mahasiswa maupun karyawan di Universitas Balikpapan

3.5 Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan kuesioner dalam pengumpulan datanya. Kuesioner disebar kepada

responden. Pernyataan yang ada didalam kuesioner dirancang sesuai dengan kebutuhan informasi yang diperlukan untuk keperluan pengujian pada penelitian ini. Setelah kuesioner terkumpul, selanjutnya data diolah Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan *software Smart PLS (Partial Least Square)*. Output yang diperoleh kemudian dianalisis yang nanti nya bisa diharapkan untuk mengetahui tujuan dari penelitian ini.

3.6 Populasi

Populasi adalah kumpulan dari elemen yang memiliki karakteristik yang membedakan kumpulan tersebut dengan yang lain (Mahadianto dan Setiawan, 2013).Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Sebagaimana yang telah disebutkan pada proses pengumpulan data sebelumnya, kuesioner akan disebarkan kepada para karyawan yang berinteraksi langsung dengan aplikasi dan Infrastruktur IT Universitas Balikpapan.

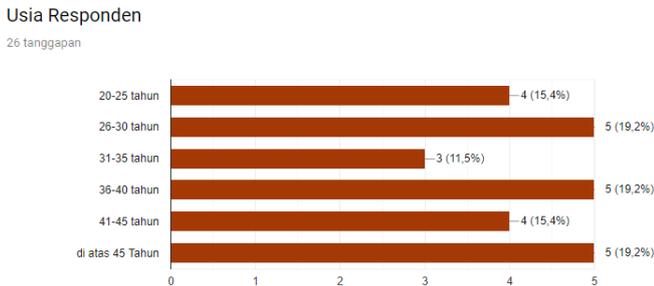
IV.ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil pengisian Kuisisioner

Berdasarkan hasil pengisian kuisisioner di peroleh sample sebanyak 26 orang dengan rincian sebagai berikut :

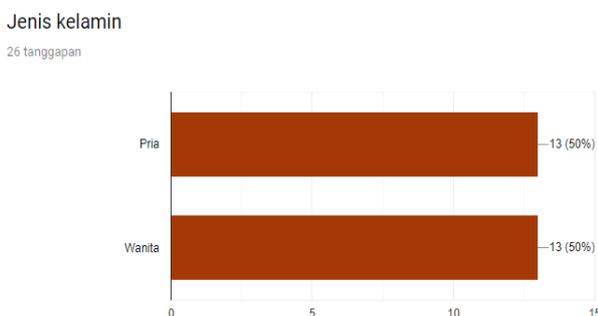
Berdasarkan Usia responden di peroleh bahwa usia responden untuk umur di atas 45 tahun sebanyak 5 orang (19,2%), 41-45 tahun sebanyak 4 orang (15,4%) , Usia 36-40 Tahun sebanyak 5 Orang (19,2%) , 26-30 tahun sebanyak 5 orang (19,2%)

Tabel 1 : Usia Responden



Sementara data berdasarkan jenis kelamin di peroleh data bahwa Pria sebanyak 13 Orang (50%) dan Wanita juga sebanyak 13 orang (50%) di tunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2 :Jenis Kelamin Responden

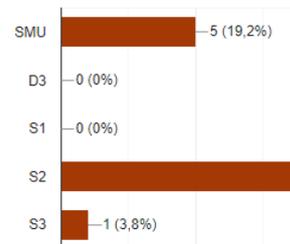


Data berdasarkan tingkat pendidikan di peroleh data bahwa SMU sebanyak 5 Orang (19,2%) S2 sebanyak 20 orang (76,9) juga sebanyak 1 orang S3 (3,8%) di tunjukkan pada tabel 3.

Tabel 3. Tingkat pendidikan respondents

Pendidikan Terakhir

26 tanggapan

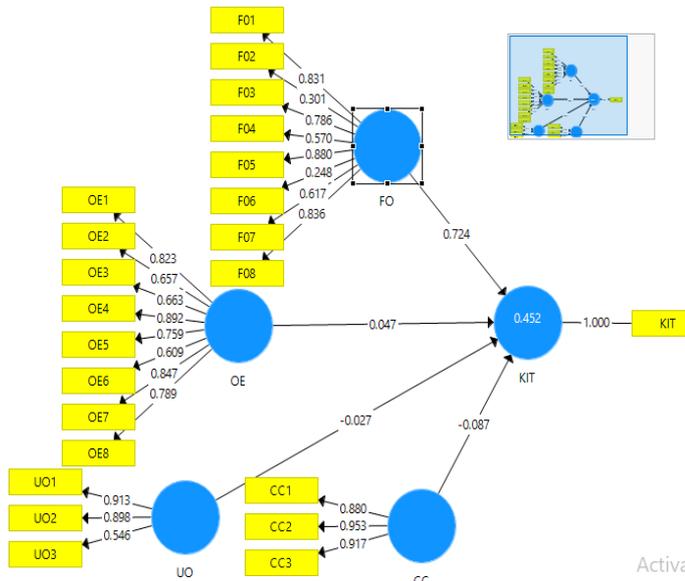


4.2 Analisa Outer Model

Analisa outer model dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Analisa outer model dapat dilihat dari beberapa indikator:

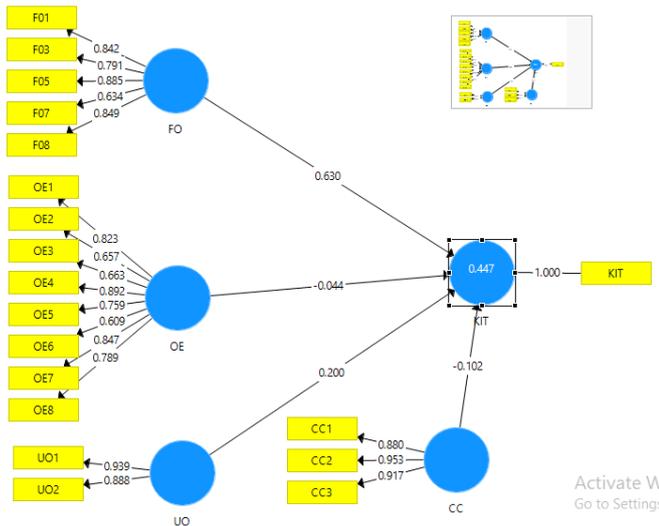
1. *Convergent Validity*. Nilai convergen validity adalah nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai yang diharapkan >0.6.
2. *Discriminant Validity*. Nilai ini merupakan nilai cross loading faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading dengan konstruk yang lain.
3. *Composite Reliability*. Data yang memiliki composite reliability >0.7 mempunyai reliabilitas yang tinggi.
4. *Average Variance Extracted (AVE)*. Nilai AVE yang diharapkan >0.5.
5. *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas diperkuat dengan Cronbach Alpha. Nilai diharapkan >0.6 untuk semua konstruk.

Pengujian Outer Model menghasilkan hasil sesuai pada gambar 6 di bawah ini .



Gambar . 6 Model Konstruk

Dari gambar tersebut terlihat bahwa item FO2, FO4, FO6 dan UO3 memiliki nilai faktor loading dibawah 0,6. Oleh karenanya ketiga item tersebut harus dihapus dari model.



Gambar 7. Model Kontruk setelah Revisi

Selain dilihat dari nilai faktor loading, convergent validity juga dapat dilihat dari nilai Average Variance Extrated (AVE). Pada penelitian ini nilai AVE masing-masing konstruk berada di atas 0,5. Oleh karenanya tidak ada permasalahan Convergen validity pada model yang diuji.

Tabel 4 . Hasil Reliability dan Validity

Matrix	Cronbach 's Alpha	Rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extrated (AVE)
CC	0,906	0,935	0,941	0,842
FO	0,62	0,888	0,901	0,648

KIT	1,000	1,000	1,000	1,000
OE	0,896	0,944	0,916	0,579
UO	0,807	0,856	0,910	0,835

Dari hasil gambar 8. Di peroleh hasil bahwa berdasarkan pengujian outer model bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel).

4.3 Analisa Inner Model (Uji Inner Model atau Uji Model Structural)

Uji ini digunakan untuk mengevaluasi hubungan antar konstruk laten seperti yang telah dihipotesiskan dalam penelitian, Berdasarkan out put PLS, didapatkan

Hasil nilai inner weight gambar 7 diatas menunjukkan bahwa Future Orientation (FO) berpengaruh positif pada Kinerja IT, User Orentation Excelent berpengaruh positif terhadap kinerja IT sedangkan Oportation Excelent dan Customer Contribution berperngaruh negatif pada Kinerja IT .

4.4 Pengujian Hipotesa

Secara umum metode explanatory research adalah pendekatan metode yang menggunakan PLS. Hal ini disebabkan pada metode ini terdapat pengujian Hipotesa. Menguji hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan Hipotesa adalah Ha diterima dan H0 di tolak ketika t-statistik > 1,96. Untuk menolak/menerima Hipotesis menggunakan probabilitas maka Ha di terima jika nilai p < 0,05.

Berdasarkan hasil pada tabel 2. di bawah ini di peroleh hasil

Tabel 5 Tabel Antar Konstruk

	Original Sample	Sample Mean	Standar Deviasi	T Statistis	Keputusan
CC->KIT	-0,102	-0,092	0,354	0,288	Ditolak
FO->KIT	0,630	0,694	0,387	1,630	Diterima
OE->KIT	-0,044	-0,033	0,450	0,097	Ditolak
UO->KIT	0,200	0,156	0,428	0,467	Diterima

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Future Orientation (FO) berpengaruh positif pada Kinerja IT sebesar 0,630 sehingga hipotesis H1 dapat dinyatakan di terima
- b. Operational Excelent berpengaruh positif terhadap kinerja IT dengan nilai 0,200 sedangkan User Orentation dan Customer Contribution berperngaruh negatif pada Kinerja IT dengan nilai -0,044 dan -0,102 .

- [7] Kaplan, Robert S . (2010) Working paper :Conceptual Foundations of Balanced Scorecard.Harvard Business School Publishing, 2010

V KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik hasil analisis dan pembahasan adalah sebagai berikut :

1. Future Orientation (FO) berpengaruh terhadap Kinerja IT pada Universitas Balikpapan
2. Operational Excelent berpengaruh terhadap Kinerja IT pada Universitas Balikpapan
3. User Orientation tidak berpengaruh terhadap *Kinerja IT pada Universitas Balikpapan*
4. Customer Contribution tidak berpengaruh terhadap *Kinerja IT pada Universitas Balikpapan*

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian analisis kinerja Teknologi informasi pada Universitas Balikpapan , peneliti memberikan saran sebagai berikut

1. Universitas Balikpapan perlu peningkatan aspek Customer Contribution dalam hal ini semua stakeholder di Universitas Balikpapan berkontribusi dalam peningkatan dalam penggunaan Teknologi informasi berupa training terhadap teknologi terbaru.
2. Universitas Balikpapan perlu memperhatikan aspek User Orentation pada penggunaan Aplikasi sistem sesuai dengan kebutuhan stakeholder dalam membantu pekerjaan khususnya bidang akademik .

REFERENSI

- [1] Grembergen, Wim. Van. (2000). The Balanced Scorecard and IT Governance. Information Systems Control Journal, 2, 40-43
- [2]. Grembergen, Wim. Van.,Saull, R. &Haes, Steven De. (2004). Linking the IT Balanced Scorecard to the Business Objectives at a Major Canadian Financial group. Journal of Information Technology Cases & Applications,Vol. 5 Issue 1, p2
- [3] Kaplan, Robert S, ; David P. Norton. (1996) The Balanced Scorecard : Translating Strategy into Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2008).Mastering the Management System. Harvard Business Review.
- [4] Mahadianto, Moh.Yudi,.Setiawan, Adi. 2013. AnalisisParametrikDependensidengan Program SPSS untukPengolahan Data TugasAkhir, SkripsidanTesis. PT. RajaGrafindoPersada, Jakarta
- [5]. Ombuna, Denis Simon, dkk. 2013. Impact of Balanced Scorecard Usage on the Performance of Commercial Banks. International journal of information technology and business management Vo.10 No.1 28 februari 2013
- [6]. Sugiyono. 2008. MetodePenelitianKuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung :Alphabeta Action,.Harvard Business School Publishing, 1996