

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Pelayanan Akademik

Pelayanan akademik dalam pekerjaan teknis administrasi, Menurut (Kotler & Lee, 2008) setiap kegiatan yang ditawarkan dan dilakukan baik secara fisik maupun *logical* dan pelayanan yang ditawarkan oleh pihak akademik atau admisi kepada mahasiswa dan sivitas akademika yang lain, pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, pelayanan akademik yaitu serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (*intangibile*) dan kasat mata dari pihak politeknik kepada sivitas akademika khususnya mahasiswa yang melakukan proses registrasi, ujian, laporan nilai, dan sidang ujian akhir.

3.2 Politeknik

Politeknik adalah perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasi dalam sejumlah bidang pengetahuan khusus. Sistem pembelajaran vokasi merupakan satuan pendidikan tinggi yang mempersiapkan peserta didik untuk memiliki pekerjaan dengan keahlian terapan tertentu maksimal dalam jenjang diploma 4, setara dengan program sarjana (Strata-1). Politeknik sendiri dalam perkembangannya fokus pada jenjang Diploma, dimulai dari Diploma 1 s.d Diploma IV. Politeknik dalam menyelenggarakan kegiatannya memiliki tanggung jawab tidak hanya terhadap masalah pendidikan, namun juga bertanggung jawab

pada penelitian dan pengabdian masyarakat yang berdomisili di wilayah cakupannya.

3.3 Konsep Dasar dan Definisi Rencana Strategis Sistem Informasi

3.3.1 *Strategic Tools*

Dengan menggunakan *strategic tools*, organisasi dapat mengembangkan sumber daya/sistem informasi/teknologi informasi dan dapat menyediakan pemahaman bersama antara ahli-ahli atau pihak ketiga yang menangani sistem informasi tentang bagaimana cara terbaik bagi organisasi untuk menggunakan sumber daya yang dimiliki dalam membuat keputusan yang tepat dalam kebijakan strategis organisasi (Frost, 2003). Dalam kasus ini peneliti menggunakan beberapa *tools* yang digunakan antara lain sebagai berikut :

3.3.2 *SWOT Analysis*

Penggunaan metode Analisis SWOT kinerja organisasi tidak hanya diukur dari keuntungan yang diperoleh secara finansial saja, namun analisis SWOT juga dapat menganalisa tentang keadaan Politeknik API Yogyakarta berdasarkan dari sumber daya internal (Analisis *strengths and weakness*) dan sumber daya eksternal (Analisis *Opportunity and Threats*). Jadi, Analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Treath*) adalah metode yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsi dari beberapa faktor strategi dari *internal* yaitu kekuatan dan kelemahan organisasi dan juga, *eksternal* yaitu peluang dan

ancaman dari suatu proyek atau suatu organisasi. Analisis SWOT menurut Thompson & Strickland (Thompson & Strickland, 2001) :

1. *Strength* (Kekuatan) adalah suatu hal yang dapat dilakukan dengan baik oleh organisasi atau orang untuk meningkatkan kemampuan dan mencapai sesuatu dengan menggunakan kemampuannya.
2. *Weakness* (Kelemahan) adalah kekurangan yang ada pada organisasi jika dibandingkan dengan organisasi yang lain.
3. *Opportunities* (Peluang) merupakan suatu kesempatan yang dapat dimanfaatkan oleh pihak yang ingin mencapai tujuan dengan memanfaatkan peluang yang ada namun terbatas waktu dan tempat.
4. *Threats* (Ancaman) merupakan suatu kompetitor yang perlu diwaspadai dan diantisipasi dengan menggunakan strategi yang matang.

Setelah dianalisis semua faktor, langkah selanjutnya adalah bagaimana memaksimalkan kekuatan, menutupi kelemahan, memanfaatkan peluang, dan menangkal semua ancaman yang akan datang.

3.3.3 Critical Success Factor (CSF)

Analisis ini menyajikan suatu alat analisis apa yang menjadi kriteria keberhasilan, CSF adalah suatu kunci instrument setelah di ketahui kekuatan dan peluang yang diketahui dari analisis SWOT, kemudian dianalisa untuk mengetahui beberapa faktor mempengaruhi kesuksesan hingga dapat menentukan

kebutuhan informasidan solusi sistem informasi/teknologi informasi bagi Politeknik API Yogyakarta (Peppard & Ward, 2005).

3.3.4 Analisis Value Chain

Analisis *Value Chain* adalah suatu alat untuk melakukan strategi yang digunakan untuk menganalisa internal Politeknik API Yogyakarta dalam mempromosikan, mengantarkan, dan mendukung program pendidikan yang dibuka dan ditawarkan dalam proses akademik. Pada rangkaian aktivitas dari organisasi dikategorikan menjadi dua jenis yaitu :

1. *Primary activities* : Aktivitas primer dalam perguruan tinggi yang berpedoman pada tridharma perguruan tinggi.
2. *Support activities* : aktivitas pendukung yang berfungsi mendukung atau membantu aktivitas utama perguruan tinggi yaitu tridharma.

3.3.5 McFarlan Strategic Grid

Analisis *portofolio strategic grid* adalah mengelompokkan dengan menganalisis keberadaan aplikasi sistem informasi di Politeknik API Yogyakarta berdasarkan kontribusinya. Pemetaan dilakukan pada 4 kategori (*strategic, high potential, key operation and support*). Menurut McFarlan (2004) portofolio aplikasi adalah metode yang membagi-bagi sistem informasi yang sudah ada, dapat di kembangkan, berpotensi dan berkontribusi bagi bisnis masing-masing menjadi empat kategori :

Tabel 3.1 McFarlan Strategic Grid (Ward, 2002)

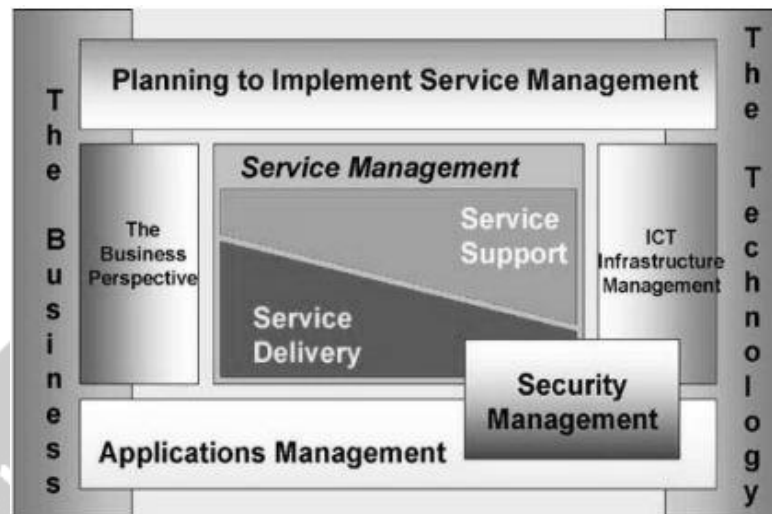
<p><i>STRATEGIC</i></p> <p>Aplikasi-aplikasi yang sangat rentang terhadap keberlangsungan proses bisnis intitusi</p>	<p><i>HIGH POTENTIAL</i></p> <p>Aplikasi-aplikasi yang menjadi potensial dalam upaya meningkatkan kemajuan yang akan datang</p>
<p><i>KEY OPERATIONAL</i></p> <p>Aplikasi-aplikasi yang sangat ini menjadi bergantungnya kesuksesan bagi intitusi</p>	<p><i>SUPPORT</i></p> <p>Aplikasi-aplikasi yang berharga namun tidak menjadikan bergantungnya kesuksesan intitusi</p>

3.3.6 Konsep ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*)

ITIL adalah sebuah kerangka kerja atau konsep yang dapat digunakan sebagai *Best Practice* bagi IT Service Manajemen untuk mengelola/menyatukan kepentingan bisnis dengan pelayanan kepada customer dengan IT Service Management (itSMF, 2007). Keuntungan yang diperoleh dari ITIL adalah Lembaga/Penyedia jasa/IT Service provider dapat menjaga keberlangsungan layanan teknologi informasi untuk melayani customer, meningkatnya pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan customer dari pelayanan yang dilakukan.

3.4 IT Service Management

Menurut (Addy, 2007), IT Service Management merupakan serangkaian aktivitas tentang siapa yang bertanggung jawab, siapa yang menjalankan dan proses yang saling berhubungan untuk dapat mendorong organisasi dapat mengimplementasikan roadmap dari hasil *blue print* sistem informasi.



Gambar 2.2 ITIL *Publication Framework* (BMC Software, 2006)

Perkembangan teknologi informasi dapat berpengaruh dalam implementasi manajemen strategi disuatu area bisnis yang membutuhkan. Menyimak pendapat yang diungkapkan (BMC Software, 2006) yang menyatakan bahwa konsep ITIL memiliki beberapa proses diantaranya adalah IT Service Management (ITSM), didalam ITSM memiliki fase yang dinamakan Service Management yang terdiri dari 4 Kegiatan utama dalam perencanaan strategi pelayanan yaitu :

1. Menentukan Pasar

Nampaknya dalam pandangan (BMC Software, 2006), Internet dipandang sebagai peluang bisnis yang masih luas untuk digarap dan semakin luas pangsa pasar yang didapatkan. Apabila lembaga pendidikan memanfaatkan internet sebagai *promotion positioning* maka akan menambah value dan kredibilitasnya.

2. Mengembangkan asset strategis

Keberadaan fungsi teknologi informasi dari level operasional menjadi *competitive advantage* agar menjadi nilai yang lebih terhadap pesaingnya.

3. Dan menyiapkan untuk di implementasi.

Penerapan penggunaan teknologi informasi untuk membantu proses bisnis menjadi sebuah kematangan dalam menjalankan aktivitas utama dan pendukung bisnis.

3.5 Model Arsitektur Perusahaan (*Enterprise Architecture Planning*)

Model arsitektur ini digunakan sebagai inputan untuk peningkatan kualitas pengelolaan teknologi informasi yang lebih baik dalam jangka panjang, untuk tahap ini dilakukan proses penggalian informasi kebutuhan sistem. Bagian analisis digambarkan secara detail tentang proses utama dan proses pendukung yang ada di Politeknik API Yogyakarta, mengenai proses analisis pemodelannya akan ditampilkan dalam bentuk *blueprint* perencanaan strategis sistem informasi di Politeknik API Yogyakarta. Agar kerangka penyusunan perancangan strategis sistem dan teknologi informasi dapat dirancang dengan tepat maka diperlukan panduan (*guidance*) yaitu *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) sebagai *Framework* tata kelola teknologi informasi dalam perencanaan strategis sistem informasi. Penggunaan metodologi *Enterprise Architecture* untuk mendapatkan perencanaan strategis sistem informasi pada Politeknik API Yogyakarta dengan mengkombinasikan analisis *Strategic Grid* dan *framework* (ITIL) sebagai panduan dalam memetakan kondisi teknologi informasi di lingkungan Politeknik API Yogyakarta ke arah tujuan yang diharapkan.