

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Teknologi informasi (TI) telah menjadi kebutuhan vital bagi semua bentuk organisasi untuk mendukung kegiatan operasionalnya. Teknologi informasi berperan penting dalam memperoleh keunggulan kompetitif, meningkatkan efisiensi dan efektivitas, serta sebagai sarana kolaborasi dan komunikasi. Berdasarkan pendekatan pada *Balanced Scorecard*, pada 4 perspektif nya kinerja keuangan (*Financial*) yang dihasilkan eksekutif harus merupakan akibat diwujudkannya kinerja dalam pemuasan kebutuhan pelanggan (*Customer*), pelaksanaan proses yang produktif dan *cost effective* (*Internal process*), dan pembangunan personel yang produktif dan berkomitmen (*learning and Growth*) (Mulyadi, 2001).

*IT BSC* adalah alat untuk mengukur kinerja suatu teknologi informasi yang melihat unit bisnis dari empat perspektif, yaitu *Corporate Contribution*, *Customer Orientation*, *Operation Excellence*, *Future Orientation*. Selain itu, *Balanced Scorecard* Van Grembergen dan Van Bruggen pada tahun 1997 mengadopsi BSC untuk digunakan dalam teknologi informasi departemen (Grembergen, 2000). Mereka berpendapat bahwa departemen teknologi informasi adalah perspektif penyedia layanan internal yang diadopsi harus diubah dan disesuaikan.

Perspektif yang terdapat pada *IT BSC*, perspektif kontribusi perusahaan evaluasi kinerja TI melalui sudut kepala eksekutif dan dengan mengambil nilai bisnis TI investasi yang dapat diberikan kepada usaha/perusahaan. Perspektif Pengguna perspektif evaluasi kinerja TI melalui sudut pengguna sistem TI yang terkait dengan fungsi sistem yang sudah ada. Perspektif Keunggulan Operasional evaluasi kinerja TI melalui sudut efektivitas dan efisiensi operasional TI yang ada sistem untuk mendukung proses bisnis yang menjalankan perusahaan. Perspektif masa depan evaluasi kinerja TI melalui bagaimana posisi TI di masa depan dalam menangani bisnis kebutuhan terus berkembang seiring dengan kualitas layanan disediakan untuk mendukung proses bisnis (Grembergen, 2000).

Dengan *Balanced scorecard* dikenal istilah hubungan sebab akibat. Setiap perspektif (*Financial, Customer, Internal process* dan *learning and growth*) memiliki beberapa tujuan strategis (*strategic goal*). Atau kondisi yang akan diwujudkan di masa depan, yaitu pengembangan tujuan perusahaan. Sasaran strategis masing-masing perspektif harus mampu menjelaskan hubungan sebab akibat. Hubungan sebab akibat ini disebut terkait atau dapat disimpulkan darinya bahwa semua tujuan strategis yang terjadi di perusahaan harus dijelaskan (Rangkuti, 2011).

Sistem pengukuran perusahaan harus memuat hubungan yang ada antara berbagai tujuan (dan ukuran) perusahaan dalam perspektif eksplisit yang berbeda, sehingga dapat dikelola dan divalidasi. Rantai *causal effect* (sebab akibat) harus mencakup keempat perspektif yaitu (*Financial, Customer, Internal process* dan *learning and growth*). Karena *balanced scorecard* yang baik juga harus menjelaskan strategi bisnis yang baik, *balanced scorecard* harus secara eksplisit mengidentifikasi dan menjelaskan tahapan hipotesis mengenai hubungan sebab akibat antara berbagai ukuran hasil dan faktor pendukungnya (Kaplan & Norton, 1996). Dimana kerangka sebab akibat atau *key performance* yang digunakan menggunakan *framework* COBIT 2019, dimana pada COBIT 2019 terdapat 13 *alignment goal* yang terdiri dari 4 perspektif *IT BSC dimension* dimana hal itu memiliki keterkaitan antara tiap perspektifnya.

Dalam mengukur sebab akibat pada 4 perspektif tersebut pada penelitian ini menggunakan *tools* SmartPLS 3.0 merupakan salah satu program yang digunakan untuk menganalisis data dalam menyelesaikan permasalahan *variance-based* SEM (Ghozali, 2007).

Dalam penelitian ini menggunakan metode SEM menjelaskan bahwa merupakan generasi kedua dari teknik analisis *multivariat* yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara variabel kompleks, baik rekursif maupun non-rekursif, untuk menghasilkan gambaran yang utuh (Ghozali, 2007).

Teknik analisis jalur yang dikembangkan oleh Sewall Right merupakan pengembangan teknik korelasi yang dibagi menjadi beberapa interpretasi akibat yang ditimbulkannya. Analisis jalur memiliki kedekatan dengan regresi, sehingga regresi adalah bentuk khusus analisis jalur. Teknik ini dikenal sebagai model *causing modeling* atau sebab akibat. Didasarkan oleh beberapa alasan analisis jalur memungkinkan peneliti dapat menguji proposisi teoritis mengenai hubungan sebab akibat tanpa memanipulasi variabel-variabel yang terdapat pada penelitian. Manipulasi variabel adalah memberikan perlakuan (*treatment*) terhadap variabel-variabel tertentu dalam pengukurannya. Dalam perkembangannya saat ini analisis jalur diperluas dan diperdalam ke dalam bentuk SEM atau *Structural Equation Modeling* (Sarwono, 2010).

Studi ini untuk menguji hubungan sebab akibat. Setiap perspektif *Corporate Contribution, Customer Orientation, Operation Excellence, Future Orientation*. Selain itu, nantinya hasil penelitian ini akan menjadi model *IT Balanced Scorecard* pada Unit *Business service* Divisi *Solution, Delivery, and Assurance* PT. Telekomunikasi Indonesia.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah *Future Orientation* berpengaruh terhadap *Operational Excellence* dalam *IT Balanced Scorecard* unit *Business Service* PT. Telekomunikasi Indonesia?
2. Apakah *Operational Excellence* berpengaruh terhadap *Customer Orientation* dalam *IT Balanced Scorecard* unit *Business Service* PT. Telekomunikasi Indonesia?
3. Apakah *Customer Orientation* berpengaruh terhadap *Corporate Contribution* dalam *IT Balanced Scorecard* unit *Business Service* PT. Telekomunikasi Indonesia?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang didapatkan, Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah *Future Orientation* berpengaruh signifikan terhadap *Operational Excellence* dalam *IT Balanced Scorecard* unit *Business Service* PT. Telekomunikasi Indonesia?
2. Untuk mengetahui apakah *Operational Excellence* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Orientation* dalam *IT Balanced Scorecard* unit *Business Service* PT. Telekomunikasi Indonesia?
3. Untuk mengetahui apakah *Customer Orientation* berpengaruh terhadap *Corporate Contribution* dalam *IT Balanced Scorecard* unit *Business Service* PT. Telekomunikasi Indonesia?

### **I.4 Batasan Penelitian**

Adapun batasan dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya akan membahas lingkup tugas akhir mengenai pemodelan *IT BSC* tidak sampai implementasi
2. Penelitian ini disusun guna membantu pihak perusahaan apabila akan melakukan proses implementasi pemodelan *IT BSC*.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak organisasi, hasil dari penelitian yang berupa pemodelan *balanced scorecard* TI menggunakan pendekatan SEM dapat digunakan sebagai usulan dan diidentifikasi.
2. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran terkait cara merancang sistem penilaian dalam suatu organisasi.
3. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan dan literatur untuk penelitian berikutnya

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai konteks permasalahan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi tentang teori dasar yang digunakan dalam penyelesaian penelitian ini, khususnya mengenai *IT BSC*, SEM berbasis varian dan penelitian dahulu untuk mendukung serta mendasari penelitian ini.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi tentang penjelasan metode-metode penyelesaian berdasarkan hasil berpikir peneliti

**Bab V** Bab ini mengenai analisis dan pengolahan data hasil e-kuesioner dengan *tools* SmartPLS dengan menggunakan SEM sebagai panduan.

### **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Bab ini memberikan kesimpulan dari hasil kegiatan penelitian serta saran.