

Bab I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam perjalanan bisnis peranan teknologi informasi mengalami perubahan yang berdampak besar terhadap lingkungan sebuah perusahaan. Perubahan pada perkembangan ini menyebabkan adanya perbedaan dalam sikap dan pola berpikir dalam berbisnis. Maka dari itu, perusahaan harus mengukur kinerja bisnisnya agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam perkembangan bisnis. Salah satu faktor yang penting dalam perusahaan yaitu pengukuran kinerja. Pada dasarnya pengukuran kinerja digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu perusahaan, tapi tidak hanya itu pengukuran kinerja dapat juga digunakan sebagai alat ukur dan evaluasi implementasi performa sebuah teknologi informasi. Untuk mengukur kinerja teknologi informasi dapat dilakukan dengan *Balanced Scorecard* Teknologi Informasi (BSC TI).

BSC TI memiliki pengukuran dalam empat perspektif yaitu *Corporate Contribution*, *Customer Orientation*, *Operation Excellence*, dan *Future Orientation* (Haerani, 2017). Penerapan perspektif dari BSC TI dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan. *Framework* yang digunakan sebagai penunjang pengukuran BSC TI yaitu COBIT 2019. COBIT 2019 adalah kerangka kerja yang memiliki dua klasifikasi besar yaitu sistem tata kelola (*governance system*) dan kerangka kerja tata kelola (*governance framework*). Pengukuran kinerja dan evaluasi mengenai implementasi teknologi dan informasi perusahaan, COBIT 2019 memiliki referensi yang dapat digunakan sebagai pedoman. Dalam COBIT 2019 terdapat sebuah metodologi yaitu *Goals Cascade*.

Goals Cascade memiliki beberapa metrik, salah satunya yaitu *alignment goals* yang akan digunakan penulis sebagai referensi dalam penelitian saat ini. Referensi metrik *alignment goals* digunakan penulis sebagai kelanjutan dari perancangan BSC TI berbasis COBIT 2019 (ISACA,2018). Dalam penelitian ini, penulis akan melanjutkan penelitian sebelumnya dengan menggunakan salah satu metrik dari *alignment goals*. *Alignment goals* sendiri memiliki 13 objektif yang didalamnya terdapat 33 metrik. Metrik yang akan digunakan untuk mengukur BSC TI tergantung dengan data yang dimiliki unit *Enterprise Service* di PT XYZ.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana hasil pengukuran BSC TI berbasis COBIT 2019 yang menggunakan metrik *alignment goals* pada unit *Enterprise Service*?
- b. Mengapa BSC TI berbasis COBIT 2019 dapat dijadikan acuan unit *Enterprise Service* PT. XYZ sehingga dapat menentukan kinerja divisi?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengetahui hasil pengukuran BSC TI berbasis COBIT 2019 menggunakan metrik *alignment goals* pada unit *Enterprise Service*.
- b. Untuk membuktikan bahwa BSC TI berbasis COBIT 2019 dapat merepresentasikan performansi unit *Enterprise Service* dalam penentuan kinerja divisi.

I.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya membahas lingkup mengenai pengukuran metrik *alignment goals* serta data yang tersedia di unit *Enterprise Service* divisi SDA pada PT XYZ berdasarkan empat dimensi BSC TI, yaitu *Corporate Contribution*, *Customer Orientation*, *Operation Excellence*, *Future Orientation*.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi pihak organisasi, hasil dari penelitian ini yaitu pembuktian pengukuran metrik *alignment goals* sesuai dengan data pada unit *Enterprise Service* yang dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan serta evaluasi implementasi performa kinerja sebuah teknologi informasi.
2. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran dalam penggunaan *framework* COBIT 2019, pengalaman untuk mengukur BSC TI, dan bermanfaat sebagai informasi tambahan serta literatur untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi peneliti berikutnya, penelitian ini saya harapkan dapat bermanfaat sebagai informasi tambahan serta literature untuk penelitian selanjutnya.

I.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini terdiri dari enam bab dalam penelitiannya. Berikut merupakan sistematika penulisan pada penelitian ini:

Bab I Pendahuluan

Pada bab I berisi mengenai latar belakang penelitian, masalah yang menjadi bahasan penelitian, tujuan penelitian, Batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab II berisi mengenai literatur yang sesuai dengan penelitian dan terdapat penelitian terdahulu sebagai pedoman penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab III berisi mengenai tahapan yang akan dilakukan untuk menyelesaikan penelitian. Ada enam tahapan yaitu menentukan permasalahan, menentukan metode yang digunakan dalam penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, pengukuran data, dan menarik kesimpulan serta memberi saran.

Bab IV Pengumpulan Data

Pada bab IV berisi mengenai pengolahan data yang telah di dapatkan dari perusahaan, menentukan korelasi baik antar perspektif atau antar metrik, dan menganalisis ada atau tidak gap pada data yang tersedia dengan hasil pengolahan data.

Bab V Rekomendasi

Pada bab V berisi mengenai hal-hal yang dapat direkomendasikan penulis sebagai bentuk evaluasi kepada perusahaan agar menjadi lebih baik.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab VI berisi mengenai kesimpulan dari penelitian dan jawaban atas permasalahan pada rumusan masalah. Bab ini juga berisikan saran yang ditujukan untuk perusahaan dan peneliti selanjutnya.