

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Penerapan teknologi informasi (TI) pada perusahaan saat ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja bisnis, efisiensi dan efektifitas dalam mendukung operasional bisnisnya. Pada prinsipnya untuk mengetahui performa kinerja suatu teknologi informasi yang diimplementasikan terhadap operasional bisnis perusahaan, tentu perusahaan harus melakukan pengukuran terhadap kinerja dari teknologi informasi tersebut (Nainggolan & Wijaya, 2019). Pengukuran kinerja teknologi informasi yang dilakukan dapat mengetahui kontribusi dari teknologi yang diimplementasikan tersebut berperan dalam mencapai tujuan bisnis perusahaan (Perangin-angin, 2020). *Balanced Scorecard* TI (BSC TI) adalah metode untuk mengukur kinerja teknologi informasi yang dapat digunakan dalam evaluasi teknologi informasi sesuai dengan unit bisnis perusahaan tersebut. Berdasarkan pendekatan BSC TI, kinerja dari suatu teknologi informasi pada unit bisnis perusahaan dapat diukur dari empat perspektif, yaitu *Corporate Contribution, Customer Orientation, Operation Excellence, Future Orientation* (Mastuki, 2015). Dalam hal ini BSC TI memberikan rumusan untuk menunjang perusahaan mengukur kinerja teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan dalam menentukan strategi bisnis secara komperhensif (Grembergen, 1997). Adapun kerangka kerja yang dapat menunjang pengukuran BSC TI yaitu COBIT 2019, yang merupakan kerangka dari tata kelola dan manajemen TI yang dapat digunakan dalam pengukuran ini. Kerangka kerja ini memiliki banyak pedoman dalam pengukuran kinerja dari tata kelola dan manajemen perusahaan, salah satunya terkait dengan pengukuran teknologi informasi (Ishlahuddin dkk., 2020). Dalam melakukan pengukuran BSC TI, penulis menggunakan referensi pengukuran BSC TI dalam COBIT 2019 yaitu *alignment goals* (ISACA, 2019). Pada penelitian sebelumnya referensi COBIT terkait *alignments goals* ini digunakan untuk membuat perancangan *Balanced Scorecard* TI berbasis COBIT pada perusahaan (Faisal, 2021). *Alignment goals* merupakan satu referensi dalam metode *goals cascade* COBIT 2019. Referensi *alignment goals* ini merupakan turunan dari referensi *Enterprise Goals* yang telah disesuaikan perspektif

tradisional *Balanced Scorecard* menjadi BSC TI. Oleh karena penyesuaian tersebut, *alignment goals* ini dapat digunakan untuk pengukuran yang difokuskan pada suatu tata kelola teknologi informasi pada perusahaan. *Alignment goals* memiliki komponen-komponen yang menjadi rumusan perusahaan dalam melakukan pengukuran. Adapun komponen tersebut, yaitu referensi, dimensi BSC TI, objektivitas *alignment goals*, dan metrik (ISACA, 2019). Pada penelitian ini, metrik pada *alignment goals* digunakan sebagai rumusan untuk melakukan pengukuran BSC TI dengan tujuan melengkapi penelitian sebelumnya dalam pengukuran tata kelola teknologi informasi (Faisal, 2021). Berdasarkan 13 objektivitas *alignment goals* terdapat 33 metrik yang menjadi rumusan, namun dalam penelitian ini tidak semua metrik akan digunakan penulis hanya memilih satu metrik berdasarkan data yang sesuai di lapangan. Penelitian pengukuran BSC TI berbasis COBIT 2019 ini dilakukan di Unit *Business Complaint Handling* Divisi SDA PT XYZ.

I.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana tata cara dan tahapan dalam pengukuran BSC TI berbasis COBIT 2019 menggunakan metrik *alignment goals* di Unit *Business Complaint Handling*?
2. Bagaimana hasil pengukuran BSC TI berbasis COBIT 2019 yang menggunakan metrik *alignment goals* di Unit *Business Complaint Handling*?
3. Apakah BSC TI dapat merepresentasikan performansi Unit *Business Complaint Handling* PT XYZ sehingga dapat menjadi acuan dalam penentuan kinerja divisi?

I.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tata cara dan tahapan dalam pengukuran BSC TI berbasis COBIT 2019 menggunakan metrik *alignment goals* di Unit *Business Complaint Handling*.
2. Mengetahui hasil pengukuran BSC TI berbasis COBIT 2019 yang menggunakan metrik *alignment goals* di Unit *Business Complaint Handling*.

3. Untuk mengetahui BSC TI dapat merepresentasikan performansi Unit *Business Complaint Handling* PT XYZ sehingga dapat menjadi acuan dalam penentuan kinerja divisi.

I.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini terbatas pada pengukuran BSC TI menggunakan metrik *alignment goals* dari data tahun 2021 yang tersedia di Unit *Business Complaint Handling* PT XYZ berdasarkan empat perspektif BSC TI, yaitu *Corporate Contribution*, *Customer Orientation*, *Operation Excellence*, *Future Orientation*.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut.

1. Bagi pihak organisasi, hasil dari penelitian ini berupa pembuktian keselarasan antara perspektif BSC TI dengan data pada unit menggunakan pengukuran metrik *alignment goals* dapat digunakan sebagai observasi dan evaluasi organisasi dalam perencanaan dan membuat keputusan strategis di bidang teknologi informasi.
2. Bagi penulis, diharapkan melalui penelitian ini dapat menjadi pembelajaran dan pengalaman dalam observasi dan evaluasi tata kelola sistem informasi di suatu organisasi.
3. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan pengetahuan yang menunjang untuk penelitian berikutnya.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini diuraikan mengenai konteks permasalahan penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini diuraikan tentang teori yang digunakan sebagai dasar untuk penyelesaian penelitian, meliputi uraian teori *framework* COBIT 2019, *balanced scorecard* TI, *net promoter score*, tabel sebab-akibat hasil penelitian sebelumnya pada Unit *Business Complaint Handling*, dan penelitian terdahulu yang mendukung serta mendasari penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini diuraikan tentang metode-metode yang dilakukan terkait penyelesaian penelitian ini, meliputi pendekatan penelitian, sistematika penelitian, metode penelitian dan pengumpulan data, alasan pemilihan metode, dan teknik pengolahan dan analisis data penelitian.

Bab IV Pengolahan dan Analisis Data

Pada bab ini diuraikan mengenai hasil pengukuran dan analisis data penelitian dengan mengacu pada metrik *alignment goals* COBIT 2019 dan perspektif BSC TI.

Bab V Rekomendasi

Pada bab ini berisi tentang rekomendasi yang penulis berikan berdasarkan pada hasil analisis dan *gap* analisis yang diperoleh dalam penelitian.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini disampaikan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.